

**PENGARUH SISTEM MANAJEMEN
INFORMASI OBJEK PAJAK (SISMIOP) PAJAK
BUMI DAN BANGUNAN PEDESAAN
PERKOTAAN (PBB-P2) TERHADAP KINERJA
PEGAWAI PAJAK**

**(STUDI PADA DINAS PENDAPATAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN
ASET KOTA PROBOLINGGO)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Menempuh Ujian Sarjana

Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

NOFI SOFYAN HADI

NIM. 115030407111043



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMISNISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI PERPAJAKAN
MALANG**

2015

**SKRIPSI INI KU PERSEMBAHKAN
UNTUK ORANG TUA, SAUDARA
DAN SAHABAT-SAHABATKU**

NOFI SOFYAN HADI

MOTTO

**“KEBANGGAAN KITA TERBESAR ADALAH
BUKAN TIDAK PERNAH GAGAL, TETAPI BANGKIT
KEMBALI SETIAP KALI KITA JATUH”**

- CONFUSIUS -

**“LEARN FROM YESTERDAY, LIVE FOR TODAY,
HOPE FOR TOMORROW”**

- ALBERT EINSTEIN -

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP)
Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan Perkotaan (PBB-P2)
terhadap Kinerja Pegawai Pajak (Studi Pada Dinas Pendapatan
Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Probolinggo)

Disusun oleh : Nofi Sofyan Hadi

NIM : 115030407111043

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Perpajakan

Konsentrasi : -

Malang, Juli 2015

Komisi Pembimbing

Ketua



Kertahadi, Dr. M.Com
NIP. 19540417 198202 1 001

Anggota



Rizki Yudhi Dewantara, S.Sos, MPA
NIP. 19770502 200212 1 003

TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada :

Hari : Kamis
Tanggal : 20 Agustus 2015
Jam : 09.00 WIB
Skripsi atas nama : Nofi Sofyan Hadi
NIM : 115030407111043
Judul : Pengaruh Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan Perkotaan (PBB-P2) terhadap Kinerja Pegawai Pajak (Studi Pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Probolinggo)

Dan dinyatakan **LULUS**

MAJELIS PENGUJI

Ketua



Kertahadi, Dr. M.Com
NIP. 19540417 198202 1 001

Anggota



Imam Suyadi, Dr. M.Si
NIP. 19521116 197903 1 002

Anggota



Rizki Yudhi Dewantara, S.Sos, MPA
NIP. 19770502 200212 1 003

Anggota



Mukhammad Kholid Mawardi, S.Sos, MAB, Ph.D
NIP. 19751220 200501 1 002

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU) No 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang, 4 Agustus 2015

Mahasiswa



Noni Sofyan Hadi

NIM. 115030407111043

RINGKASAN

Nofi Sofyan Hadi, 2015, **Pengaruh Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) terhadap Kinerja Pegawai Pajak (Studi pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Probolinggo)**, Dr. Kertahadi, M.Com dan Rizki Yudhi Dewantara, S.Sos, MPA.

Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Probolinggo merupakan instansi pemerintahan yang menggunakan teknologi informasi dalam pekerjaannya. Teknologi informasi tersebut yaitu Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak. Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak membantu pegawai pajak dalam melaksanakan kegiatan pekerjaan untuk meningkatkan kinerja.

Penelitian ini menggunakan model yang mengacu pada *The Update D&M IS Success Model* dari DeLone dan McLean. Variabel yang diangkat dalam penelitian ini meliputi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan dan kinerja pegawai pajak. Jenis penelitian menggunakan *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif. Lokasi penelitian di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Probolinggo. Sampel penelitian ini 40 responden dengan instrumen pengambilan data menggunakan kuisioner. Analisis data menggunakan teknik analisis statistik deskriptif, dan regresi linear berganda.

Hipotesis pertama dalam penelitian ini yaitu kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai pajak. Hipotesis yang kedua yaitu kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh hipotesis yang diusulkan diterima.

Kata Kunci : *The Update D&M IS Success Model*, kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan dan kinerja pegawai pajak

SUMMARY

Nofi Sofyan Hadi, 2015, **The Influence of Tax Object Information Management System Property Tax Rural and Urban Areas to Tax Employee's Performance (Studies in the Department of Revenue, Finance and Asset Management Probolinggo City)**, Dr. Kertahadi, M.Com and Rizki Yudhi Dewantara, S.Sos, MPA.

Department of Revenue, Finance and Asset Management Probolinggo city is government agencies that use information technology in their work. The information technology is Tax Object Information Management System. Tax Object Information Management System to help tax officials in carrying out the work activity to improve performance.

This study uses a model that refers to the Update D & M IS Success Model of DeLone and McLean. Variables that are raised in this study include quality systems, quality information, quality of service and performance of tax officials. This type of research uses explanatory research with a quantitative approach. Locations research in the Department of Revenue, Finance and Asset Management Probolinggo City. The study sample of 40 respondents with data collection instruments using questionnaires. Data analysis using descriptive statistical analysis techniques, and multiple linear regression.

The first hypothesis in this research that the quality system, the quality of information and service quality jointly influence on the performance of tax officials. The second hypothesis is that the quality system, the quality of information and service quality individually affect the performance of tax officials. The results showed that all the proposed hypothesis is accepted.

Key : *The Update D&M IS Success Model*, quality sistem, quality of information quality of service and performance of tax officials

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT, karena dengan berkah dan limpahan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga skripsi yang berjudul **“Pengaruh Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan Perkotaan (PBB-P2) terhadap Kinerja Pegawai Pajak (Studi pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Probolinggo)”** ini, dapat peneliti selesaikan. Peneliti sangatlah menyadari bahwa di dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dari segi teknik penulisan maupun dari segi isinya. Untuk itu, peneliti menerima segala bentuk usul, saran ataupun kritikan yang sifatnya membangun demi penyempurnaan berikutnya.

Pada kesempatan yang baik ini, peneliti tak lupa menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Prof. Dr. Bisri selaku Rektor Universitas Brawijaya Malang.
2. Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Kadarisman Hidayat, Dr, M.Si, selaku Ketua Program Studi Perpajakan Universitas Brawijaya
4. Yuniadi Mayowan, S.Sos, M.AB, selaku Sekretaris Program Studi Perpajakan Fakultas Administrasi Universitas Brawijaya.

5. Kertahadi, Dr, M.Com dan Rizki Yudhi Dewantara, S.Sos, MPA selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan dan masukan kepada peneliti dalam penyusunan skripsi.
6. Sugito Prasetyo, S.STP, MM selaku ketua Bidang Pendapatan di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Probolinggo.
7. Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Probolinggo yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian.
8. Imam Mahsuddin, S.Pd dan Siti Muyasaroh, selaku orang tua yang selalu memberikan kasih sayangnya.
9. Teman-teman mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi khususnya Program Studi Perpajakan angkatan 2011, atas dukungan dan kerja sama selama menempuh studi hingga penyusunan skripsi.
10. Sahabat-sahabat peneliti yang telah memberikan dukungan kepada peneliti.
11. Semua pihak yang telah membantu, yang tidak bisa disebutkan satu-persatu dalam penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki peneliti. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak.

Malang, 12 Agustus 2015

Nofi Sofyan Hadi

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
MOTTO	iii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
TANDA PENGESAHAN	v
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	vi
RINGKASAN	vii
SUMMARY	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kontribusi Penelitian	5
1. Kontribusi Akademis	6
2. Kontribusi Praktis	6
E. Sistematika Penulisan	6
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 8
A. Tinjauan Penelitian Terdahulu	8
B. Deskripsi Teori	13
1. Sistem Informasi Manajemen	13
a. Definisi Sistem	13
b. Data dan Informasi	13
c. Sistem Informasi	15
d. Sistem Informasi Manajemen	15
e. Teknologi Informasi	16
f. Otomatisasi Kantor (<i>Office Automation</i>)	17
g. Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak	17
h. Sistem Informasi yang Berkualitas	18
2. Kinerja	23
a. Pengertian Kinerja	23
b. Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	24
c. Indikator Kinerja	25
3. Pajak	26

a.	Pengertian Pajak	26
b.	Jenis Pajak	26
c.	Fungsi Pajak	28
d.	Syarat Pemungutan Pajak	28
e.	Tata Cara Pemungutan Pajak	28
f.	Sistem Pemungutan Pajak	29
g.	Tarif Pajak	29
4.	Pajak Bumi dan Bangunan	30
a.	Dasar Hukum	30
b.	Definisi Umum	30
c.	Subjek Pajak	30
d.	Objek Pajak	31
e.	Tarif	31
f.	Dasar Pengenaan Pajak	31
5.	Hubungan Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja	32
C.	Kerangka Pemikiran	33
D.	Model Konsep	34
E.	Hipotesis	35
1.	Model Hipotesis	35
2.	Rumusan Hipotesis	36

BAB III METODE PENELITIAN 37

A.	Jenis Penelitian	37
B.	Lokasi Penelitian	37
C.	Variabel, Pengukuran dan Operasional Variabel	38
1.	Variabel	38
2.	Skala Pengukuran	39
3.	Definisi Operasional Variabel	40
D.	Populasi dan Sampel	42
1.	Populasi	42
2.	Sampel	42
E.	Teknik Pengumpulan Data	43
1.	Pengumpulan Data Primer	43
2.	Pengumpulan Data Sekunder	44
F.	Analisis Data	44
1.	Statistik Deskriptif	45
2.	Uji Reliabilitas dan Uji Validitas	45
a.	Uji Reliabilitas Data	45
b.	Uji Validitas	46
3.	Uji Asumsi Klasik	47
a.	Uji Normalitas	47
b.	Uji Multikolinieritas	47
c.	Uji Heterokedasitas	48
4.	Analisis Regresi Linear Berganda	48

5. Uji Hipotesis	49
a. Koefisien Determinasi (R^2)	49
b. Uji F	50
c. Uji t	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	53
A. Gambaran Umum	53
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	53
a. Keadaan Geografis Kota Probolinggo	50
b. Sejarah DPPKA Kota Probolinggo	54
c. Visi dan Misi DPPKA Kota Probolinggo	54
d. Tugas Pokok dan Fungsi DPPKA Kota Probolinggo	55
2. Karakteristik Profil Responden	56
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	56
c. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	57
d. Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Bekerja	57
B. Analisis Data	58
1. Statistik Deskriptif	58
a. Statistik Deskriptif Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Sistem	58
b. Statistik Deskriptif Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Informasi	62
c. Statistik Deskriptif Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan	65
d. Statistik Deskriptif Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Pegawai Pajak	69
2. Uji Validitas dan Reliabilitas	73
a. Uji Validitas	73
b. Uji Reliabilitas	76
3. Uji Asumsi Klasik	78
a. Uji Normalitas	79
b. Uji Multikolinieritas	79
c. Uji Heteroskedastisitas	80
4. Analisis Regresi Linear Berganda	81
5. Uji Hipotesis	83
a. Koefisien Determinasi (R^2)	83
b. Uji F	83
c. Uji t	84
C. Pembahasan	86

BAB V PENUTUP	89
A. Kesimpulan	89
B. Saran	90

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	hlm
1	Penelitian Terdahulu	11
2	Skala <i>Likert</i>	39
3	Interval <i>Skala Likert</i>	40
4	Definisi Operasional Variabel	40
5	Kriteria Indeks Koefisien Realibilitas	45
6	Interprestasi Koefisien Korelasi Nilai <i>r</i>	50
7	Uji Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
8	Uji Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	56
9	Uji Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	57
10	Uji Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Bekerja	57
11	Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Sistem	58
12	Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Informasi	62
13	Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan	66
14	Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Pegawai Pajak	70
15	Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem	74
16	Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi	75
17	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	75
18	Hasil Uji Validitas Kinerja Pegawai Pajak	76
19	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Sistem	77
20	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Informasi	77
21	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	78
22	Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Pegawai Pajak	78
23	Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogrov-Smirnov</i>	79
24	Hasil Uji Multikolinieritas	79
25	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	81
26	Hasil <i>Adjusted R Square</i>	83
27	Hasil Uji <i>F</i>	84
28	Hasil Uji <i>t</i>	85

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	hlm
1	D&M IS Success Model	32
2	Kerangka Pemikiran	34
3	Model Konsep	35
4	Model Hipotesis	35
5	Uji Heteroskedasitas Grafik <i>Scatterplot</i>	81

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	hlm
1	Kuisisioner Penelitian	95
2	Identitas Responden	97
3	Jawaban Responden	98
4	<i>Frequency Tables</i> X_1	99
5	<i>Frequency Tables</i> X_2	100
6	<i>Frequency Tables</i> X_3	102
7	<i>Frequency Tables</i> Y	103
8	<i>Correlations</i> Kualitas Sistem	106
9	<i>Reliability</i> Kualitas Sistem	106
10	<i>Correlations</i> Kualitas Informasi	107
11	<i>Reliability</i> Kualitas Informasi	107
12	<i>Correlations</i> Kualitas Pelayanan	108
13	<i>Reliability</i> Kualitas Pelayanan	108
14	<i>Correlations</i> Kinerja Pegawai Pajak	109
15	<i>Reliability</i> Kinerja Pegawai Pajak	109
16	<i>One Sample Kolmogrov-Smirnov</i>	110
17	<i>Scatterplot</i>	110
18	<i>Model Summary R Square</i>	111
19	<i>ANOVA F-Test</i>	111
20	<i>Coefficients</i>	111

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Teknologi informasi merupakan suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, memproses data, mendapatkan, menyusun, menyimpan data untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu relevan, akurat dan tepat waktu. Teknologi informasi berfungsi sebagai alat untuk mengaplikasikan sistem informasi sebuah organisasi atau perusahaan sehingga dapat menjalankan tugas dengan efisien dan efektif dan berfungsi sebagai alat penyedia informasi bagi para pemakai dalam pengambilan keputusan. Teknologi informasi mempunyai peranan yang sangat penting bagi organisasi atau perusahaan. Teknologi informasi ini sangat dibutuhkan dalam pengelolaan kantor yang modern.

Perkantoran modern segala kegiatan manajemen perkantoran dikerjakan dengan menggunakan alat-alat otomatisasi kantor. Otomatisasi Kantor (*Office Automation*) adalah penggunaan alat elektronik untuk memudahkan komunikasi formal dan informal yang berkaitan dengan komunikasi informasi untuk meningkatkan produktivitas (O'Brien, 1996) . Otomatisasi kantor merupakan rencana untuk menggabungkan teknologi tinggi melalui proses pelaksanaan pekerjaan untuk meningkatkan produktivitas kerja. Teknologi informasi dibutuhkan dalam manajemen perkantoran modern dalam menjalankan aktifitasnya. Penggunaan teknologi

informasi dalam perkantoran sangat penting untuk menunjang tujuan dari otomatisasi kantor yaitu untuk mempermudah pekerjaan, memperpendek jarak dan waktu, pemeliharaan kecepatan dan ketepatan prosedur kerja. Pemanfaatan teknologi yang tepat dan didukung oleh keahlian personil yang mengoperasikannya dapat membantu kinerja organisasi maupun individu yang berkepentingan.

Kesuksesan sistem informasi merupakan suatu tingkatan dimana sistem informasi mampu memberikan kontribusi pada organisasi dalam pencapaian tujuannya. Sebaliknya dikatakan gagal apabila sistem tersebut kurang atau bahkan tidak dimanfaatkan oleh penggunanya. Suatu sistem informasi agar dapat beroperasi secara optimal, perlu adanya evaluasi terhadap sistem informasi. Salah satu metode yang dikembangkan oleh ahli sistem informasi untuk mengukur kesuksesan sistem informasi adalah dengan menilai karakteristik yang diinginkan dari sebuah sistem (kualitas sistem), karakteristik yang diinginkan dari *output* sistem (kualitas informasi), dan kualitas dukungan yang diterima pengguna sistem dari departemen sistem informasi dan dukungan personil informasi (kualitas pelayanan). Kesuksesan suatu sistem akan berdampak terhadap individu dan organisasi dalam pencapaian tujuannya.

Kinerja pegawai adalah hasil kerja yang telah diperoleh pegawai berdasarkan standar kerja dalam periode tertentu. Kualitas, kuantitas dan ketetapan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan adalah tolok ukur dalam penilaian kinerja. Kinerja pegawai dapat dilihat dari hasil kerja pegawai

dalam melaksanakan tugas-tugas yang dijalankan kepadanya atas dasar pengalaman serta keterampilan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Kinerja pegawai merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya instansi untuk mencapai tujuan. Peningkatan kinerja pegawai dengan memanfaatkan teknologi informasi diterapkan oleh Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Probolinggo.

Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Probolinggo adalah salah satu instansi yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk mengelola pajak daerah khususnya Pajak Bumi dan Bangunan sektor Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) pada tahun 2013. Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Probolinggo dalam pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan memanfaatkan teknologi informasi. Teknologi informasi yang diterapkan yaitu Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP).

Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) merupakan sistem informasi yang mengelola informasi data objek dan subjek Pajak Bumi dan Bangunan yang sudah terkomputerisasi, mulai dari proses pendataan, penilaian, penagihan, penerimaan dan pelayanan. Proses perhitungan besarnya Pajak Bumi dan Bangunan terhutang yang dihitung oleh Fiskus diakomodir dengan menggunakan *system* ini (Mufaridah (2009:19). Dimana sistem ini mengintegrasikan seluruh aspek pengelolaan administrasinya yang dapat mengolah informasi data objek pajak dan subjek pajak yang sudah terkomputerisasi dapat menunjang peningkatan penerimaan PBB dan kinerja pegawai.

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti melakukan penelitian di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Probolinggo yang merupakan salah satu instansi pemerintahan. Pegawai Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Probolinggo dalam melaksanakan pekerjaan menggunakan teknologi informasi yaitu Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP). Keberhasilan suatu sistem dapat diukur dari tiga segi aspek kualitas yaitu kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan. Hal tersebut diungkapkan oleh DeLone dan McLean (2003:3) dalam model kesuksesan sistem informasi yang diperbaharui. Penerapan Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) ini akan membantu pegawai dalam melakukan pekerjaan yang dimiliki dengan mengurangi keterbatasan yang dimilikinya, namun sampai saat ini peneliti masih perlu untuk menyelidiki lebih lanjut sampai sejauh mana pengaruh Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) ini terhadap kinerja pegawai, hal ini disebabkan oleh banyak faktor baik secara langsung maupun tidak langsung. Dibutuhkan pengetahuan, keahlian dan keterampilan dari pegawai dalam pengoperasian Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) yang akan meningkatkan kinerja. Berkaitan permasalahan tersebut peneliti membahas ke dalam penelitian ini mengenai **“Pengaruh Sistem Manajemen Objek Pajak (SISMIOP) Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Terhadap Kinerja Pegawai Pajak (Studi pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Probolinggo)”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai pajak?
2. Apakah kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai pajak?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kinerja pegawai pajak.
2. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan secara parsial terhadap kinerja pegawai pajak.

D. Kontribusi Penelitian

Adapun kontribusi penelitian pada skripsi yang peneliti kerjakan adalah sebagai berikut :

1. Kontribusi Akademis

Kontribusi akademis dari penelitian ini adalah untuk menyumbangkan ide dan pemikiran sebagai bentuk dukungan terhadap

pengembangan teori yang sudah ada. Melalui penelitian ini juga diharapkan bisa memperluas ilmu pengetahuan yang memiliki hubungan dengan ilmu perpajakan. Terlebih lagi bisa memberikan pengetahuan baru tentang sistem manajemen informasi objek pajak terhadap kinerja pegawai pajak di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Probolinggo.

2. Kontribusi Praktis

Kontribusi praktis dari penelitian ini adalah dapat menjadi masukan bagi Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Probolinggo dalam meningkatkan kualitas SISMIOP sehingga pegawai dapat terbantu dalam melaksanakan pekerjaannya dan kinerja pegawai akan meningkat.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan merupakan suatu gambaran secara singkat antara bab satu dengan yang lainnya. Sistematika pembahasan diperlukan untuk membantu memperjelas dan memahami isi penelitian skripsi ini secara sistematis. Secara garis besar sistematika pembahasan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang landasan teori yang dibutuhkan dalam menunjang penelitian dan konsep yang relevan untuk membahas permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini dan tinjauan atas penelitian terdahulu.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang metode penelitian yang termasuk didalamnya yaitu jenis penelitian, lokasi penelitian, variabel dan pengukurannya, teknik pengumpulan data, dan analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian, gambaran umum responden, analisis data, dan pembahasan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis

BAB V KESIMPULAN

Bab ini merupakan bab penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran yang akan digunakan sebagai bahan rekomendasi kantor untuk perbaikan dan kemajuan instansi.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian-penelitian sebelumnya berkaitan dengan penelitian ini, antara lain :

1. Zulkarnain (2007) melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) terhadap Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan pada Kantor Pelayanan PBB Depok. Penelitian dilakukan dengan metode pengumpulan data primer melalui observasi lapangan dan interview kepada pimpinan dan staf Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan dengan metode *judgement/purposive sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hubungan antara jumlah objek pajak, klasifikasi dan pokok ketetapan terhadap penerimaan memiliki pengaruh yang signifikan. Dengan nilai signifikansi masing-masing variabel yaitu jumlah objek pajak, klasifikasi dan pokok ketetapan sebesar 0,000, 0,0034, 0,018.
2. Sayekti (2010) melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Aplikasi Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) terhadap Kinerja Aparatur Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Jakarta Selatan. Penelitian dilakukan melalui pengisian kuisioner oleh aparatur pajak dan data sekunder yang dapat mendukung penelitian. Responden penelitian ini adalah aparatur pajak Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di

wilayah Jakarta Selatan, sampel diambil sebanyak 125 responden, tetapi hanya kembali sebanyak 100 dan yang dapat diolah 96. Untuk metode analisis dan uji hipotesis menggunakan regresi sederhana, lalu perhitungannya menggunakan program SPSS versi 16.00, sedangkan penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan *convenience sampling*. Hasil penelitiannya mengindikasikan bahwa aplikasi Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) berpengaruh terhadap kinerja aparatur pajak.

3. Prasetiawan melakukan penelitian yang berjudul Analisis Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) dan Kinerja Aparat terhadap Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan pada Dinas Pelayanan Pajak di Jawa Barat. Survey pada 5 Dinas Pelayanan Pajak di wilayah Jawa Barat, objek penelitian adalah Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP), kinerja aparat dan penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan verifikasi. Populasi 5 Kantor Pelayanan Pajak wilayah Jawa Barat, sampel 75 karyawan bagian bumi dan bangunan, menggunakan *saturated sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, literatur, kuisioner, wawancara dan internet. Uji statistika menggunakan *path analysis*, *pearson correlation*, koefisien determinasi, uji hipotesis dan program aplikasi SPSS 20.0 for windows. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) dan kinerja aparat berpengaruh simultan 33% sedangkan sisanya ditentukan oleh

faktor-faktor lain seperti jumlah wajib pajak dan jumlah tanah dan bangunan. Hasil menunjukkan bahwa Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) berpengaruh signifikan terhadap penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan. Dan kinerja aparat berpengaruh signifikan terhadap penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan, yang berarti semakin baik kinerja petugas maka akan meningkat penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan.

4. Wahyudi (2013) melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi Dan Pelayanan Siakad Terhadap Kepuasan Mahasiswa. Penelitian ini menggunakan model yang mengacu pada The Update D&M IS Success Model. Variabel yang diangkat dalam penelitian ini meliputi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan kepuasan mahasiswa. Metode penelitian menggunakan eksplanatory research. Lokasi penelitian di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang. Dengan objek penelitian pengguna SIAKAD yaitu mahasiswa. Sampel 89 mahasiswa dari jumlah populasi 843, pengambilan besaran sampel menggunakan rumus Slovin, dengan instrumen pengambilan data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan teknik analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial yaitu regresi linier berganda. Hipotesis dalam penelitian ini yaitu : yang pertama faktor kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa. Hipotesis yang kedua faktor-faktor kualitas sistem berpengaruh secara signifikan terhadap

kepuasan mahasiswa. Hipotesis yang ketiga faktor-faktor kualitas informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hipotesis yang keempat faktor-faktor kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh hipotesis yang diusulkan diterima.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu tersebut, dapat diringkas sebagai berikut :

Tabel 1 . Penelitian Terdahulu

Peneliti	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
Zulkarnain (2007)	Pengaruh Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) terhadap Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan	Jumlah Objek Pajak (X_1) Klasifikasi (X_2) Pokok Ketetapan (X_3) Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (Y)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hubungan antara jumlah objek pajak, klasifikasi dan pokok ketetapan terhadap penerimaan memiliki pengaruh yang signifikan. Dengan nilai signifikansi masing-masing variabel yaitu jumlah objek pajak, klasifikasi dan pokok ketetapan sebesar 0,000, 0,034, 0,018.
Sayekti (2010)	Pengaruh Aplikasi SISMIOP terhadap Kinerja Aparatur Pajak	Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (X), Kinerja Aparatur Pajak (Y)	Hasil penelitiannya mengindikasikan bahwa aplikasi Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) berpengaruh terhadap kinerja aparatur pajak.

Prasetiawan	Analisis Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) dan Kinerja Aparat terhadap Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan	Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (X_1) Kinerja Aparat (X_2) Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (Y)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) dan kinerja aparat berpengaruh simultan 33% sedangkan sisanya ditentukan oleh faktor-faktor lain seperti jumlah wajib pajak dan jumlah tanah dan bangunan. Hasil menunjukkan bahwa Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) berpengaruh signifikan terhadap penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan. Dan kinerja aparat berpengaruh signifikan terhadap penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan.
Wahyudi (2013)	Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi Dan Pelayanan Siakad Terhadap Kepuasan Mahasiswa	Kualitas Sistem (X_1) Kualitas Informasi (X_2) Kualitas Pelayanan (X_3) Kepuasan Pengguna (Y)	Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa. Dan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa

Sumber : diolah (2015)

B. Deskripsi Teori

1. Sistem Informasi Manajemen

a. Definisi Sistem

Adapun definisi-definisi sistem menurut beberapa sumber sebagai berikut :

Menurut Robert dan Vijay (2005:7), suatu sistem merupakan suatu cara tertentu dan bersifat repetitif untuk melaksanakan suatu atau sekelompok aktivitas. Sistem memiliki karakteristik berupa rangkaian langkah-langkah yang berirama, terkoordinasi dan berulang, yang dimaksudkan untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Definisi lain menurut Nugroho (2008:17) sistem dapat didefinisikan sebagai sekelompok elemen yang terintegrasi dengan maksud yang sama untuk mencapai suatu tujuan. Sedangkan menurut O'Brien (2005:29) "sistem adalah sekelompok komponen yang saling berhubungan, bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama dengan menerima input serta menghasilkan output dalam proses transformasi yang teratur". Berdasarkan dari beberapa definisi dapat disimpulkan bahwa sistem adalah suatu kelompok komponen yang terintegrasi untuk mencapai suatu tujuan.

b. Data dan Informasi

Terkait dengan sistem informasi terdapat istilah dasar yang perlu dipahami yang disebut data dan informasi :

1) Data

Adapun definisi-definisi data dari beberapa sumber sebagai berikut :

Menurut O'Brien (2005:38) Data adalah fakta atas observasi mentah yang biasanya mengenai fenomena fisik atau transaksi bisnis. Definisi lain dari Loudon dan Loudon (2005:10) data merupakan sekumpulan baris fakta yang mewakili peristiwa yang terjadi pada organisasi atau pada lingkungan fisik sebelum diolah ke dalam suatu format yang dapat dipahami dan digunakan organisasi. Berdasarkan definisi-definisi yang diambil dari berbagai sumber dapat diketahui bahwa data adalah bahan mentah yang diolah ke format yang dapat dipahami dan digunakan.

2) Informasi

Adapun definisi-definisi informasi dari beberapa sumber sebagai berikut :

Menurut O'Brien (2005:38) Informasi adalah data yang telah diubah menjadi konteks yang berarti dan berguna bagi para pemakai akhir tertentu. Definisi lain dari Loudon dan Loudon (2005:10) Informasi adalah data yang telah dibentuk kedalam suatu format yang mempunyai arti dan berguna bagi manusia. Berdasarkan definisi-definisi yang diambil dari berbagai sumber, dapat diketahui bahwa informasi adalah data yang telah diolah dan berguna bagi pengguna dalam pengambilan keputusan

c. Pengertian Sistem Informasi

Adapun pengertian sistem informasi dari beberapa sumber sebagai berikut :

Menurut O'Brien (2005:5) Sistem informasi merupakan kombinasi teratur apapun dari organisasi-organisasi, hardware, software, jaringan komunikasi dan sumber daya data yang mengumpulkan, mengubah, dan menyebarkan informasi dalam sebuah organisasi. Sedangkan menurut Loudon dan Loudon (2005: 9-10) Sistem informasi didefinisikan secara teknis sebagai satuan komponen yang saling berhubungan yang mengumpulkan (atau mendapatkan kembali), memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan kendali dalam suatu organisasi. Berdasarkan pengertian dari beberapa sumber dapat disimpulkan bahwa sistem informasi merupakan satuan komponen yang dapat mengumpulkan, menyimpan dan menyebarkan informasi dalam suatu organisasi

d. Sistem Informasi Manajemen

Adapun pengertian sistem informasi manajemen dari beberapa sumber sebagai berikut :

Menurut Barry E. Chusing dalam Jogiyanto (2005:14) "suatu sistem informasi manajemen adalah kumpulan dari manusia dan sumber-sumber daya modal di dalam suatu organisasi yang bertanggung jawab mengumpulkan dan mengolah data untuk menghasilkan informasi

yang berguna untuk semua tingkatan manajemen di dalam kegiatan perencanaan dan pengendalian”. Sistem Informasi Manajemen adalah suatu sistem yang menyediakan informasi dalam bentuk laporan yang sebelumnya telah ditentukan dan memberikan dukungan berupa pengambilan keputusan bisnis. Sedangkan menurut McLeod (2007:10), sistem informasi manajemen adalah suatu sistem berbasis komputer yang menyediakan informasi bagi beberapa pemakai yang serupa. Berdasarkan pengertian dari beberapa sumber dapat disimpulkan bahwa sistem informasi manajemen merupakan suatu sistem yang menyediakan informasi bagi pengguna dalam mendukung pengambilan keputusan.

e. Teknologi Informasi

Adapun pengertian teknologi informasi dari beberapa sumber sebagai berikut :

Menurut O’ Brien (2005:21) “Teknologi informasi adalah suatu dari banyak alat yang digunakan manajer untuk menghadapi perubahan”. Sedangkan menurut Humdiana dan Indrayani (2006:15) “Teknologi informasi adalah alat yang didasarkan pada komputer yang organisasi gunakan untuk bekerja dengan informasi dan mendukung informasi dan kebutuhan proses informasi bagi organisasi”. Berdasarkan pengertian dari beberapa sumber dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi merupakan suatu alat untuk bekerja dengan informasi dan mendukung kebutuhan informasi bagi organisasi.

f. Otomatisasi Kantor (Office Automation)

Menurut O'Brien (1996) Otomatisasi kantor adalah penggunaan alat elektronik untuk memudahkan komunikasi formal dan informal terutama berkaitan dengan komunikasi informasi dengan orang-orang di dalam dan di luar perusahaan untuk meningkatkan produktivitas. Otomatisasi kantor merupakan sebuah rencana untuk menggabungkan teknologi tinggi melalui perbaikan proses pelaksanaan pekerjaan demi meningkatkan produktivitas kerja.

g. Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP)

Menurut Widodo, Atim, dan Andreas Hendro Puspita (2010:79), Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak adalah

“Sistem yang terintegrasi untuk mengolah informasi/data objek dan subjek Pajak Bumi dan Bangunan dengan bantuan komputer sejak dari pengumpulan data (melalui pendaftaran, pendataan dan penilaian) pemberian identitas objek pajak (Nomor Objek Pajak), perekaman data, pemeliharaan basis data, pencetakan hasil keluaran (berupa SPPT, STTS, SHKP, dan sebagainya), pemantuan penerimaan dan pelaksanaan penagihan pajak, sampau dengan pelayanan kepada wajib pajak melalui Pelayanan Satu Tempat.”

Menurut Siti Mufaridah (2009:19), Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak adalah

“Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak merupakan sistem yang terintegrasi untuk mengolah informasi data objek dan subjek pajak dengan bantuan komputer, mulai dari pengumpulan data (dengan pendaftaran, pendataan dan penilaian), pemberian identitas (Nomor Objek Pajak), pemrosesan, pemeliharaan, sampai dengan pencetakan hasil keluaran berupa Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT), Surat Tanda Terima Setoran (STTS), dan Daftar Himpunan Ketetapan Pajak (DHKP) serta Pelayanan Satu Tempat (PST).”

Berdasarkan pengertian Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) adalah suatu sistem pengolah data yang terintegrasi untuk mengolah informasi objek pajak dengan bantuan komputer, mulai dari pengumpulan data, pemberian identitas, pemrosesan, pemeliharaan serta pencetakan hasil keluaran.

h. Sistem Informasi yang Berkualitas

Berdasarkan *The Update D&M IS Success Model* (2003), suatu sistem informasi yang berkualitas dapat dilihat dari tiga aspek, antara lain :

1) Kualitas Sistem (*System Quality*)

Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi hardware dan software dalam sistem informasi. Fokusnya adalah performa dari sistem itu sendiri, yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna. Indikator yang digunakan DeLone dan McLean adalah kemudahan untuk digunakan (*ease of use*), kemudahan untuk diakses (*system flexibility*), kecepatan akses (*response time*), dan ketahanan dari kerusakan (*reliability*). Selain itu juga digunakan indikator lain yaitu keamanan sistem (*security*).

Adapun penjelasan-penjelasan dari indikator tersebut, yaitu :

a) Kemudahan untuk digunakan (*ease of use*)

Sistem informasi yang dapat dikatakan sebagai sistem yang berkualitas jika dirancang untuk memenuhi kemudahan dalam penggunaan sistem informasi tersebut.

b) Keandalan sistem (*reliability*)

Keandalan sistem informasi adalah ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan. Keandalan sistem informasi ini juga dapat dilihat dari sistem informasi dalam melayani kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah yang dapat mengganggu kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem tersebut.

c) Kecepatan akses (*response time*)

Sistem informasi memiliki kecepatan akses yang optimal maka layak untuk dikatakan bahwa sistem informasi yang diterapkan memiliki kualitas yang baik. Kecepatan akses akan meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Response time juga dapat dilihat dari kecewatan pengguna dalam menelusuri akan informasi yang dibutuhkan.

d) Fleksibilitas sistem (*flexibility*)

Fleksibilitas yang dimaksud adalah kemampuan sistem informasi dalam melakukan perubahan-perubahan yang terkait dengan memenuhi kebutuhan pengguna. Pengguna merasa

lebih puas menggunakan sistem informasi jika sistem tersebut fleksibel dalam memenuhi kebutuhan pengguna.

- e) Keamanan sistem (*security*) Keamanan sistem dapat dilihat melalui program yang tidak dapat diubah –ubah oleh pengguna yang tidak bertanggung jawab dan juga program tidak dapat terhapus jika terdapat kesalahan dari pengguna.

2) Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas Informasi (*information quality*) pada penelitian Pitt dan Watson dalam DeLone dan McLean (2003) merujuk pada output dari sistem informasi, menyangkut nilai, manfaat, relevansi, dan urgensi dari informasi. Sementara, variabel dalam DeLone dan McLean (2003) menggambarkan kualitas informasi yang dipersepsikan oleh pengguna, yang diukur dengan empat indikator penelitian Bailey dan Pearson yaitu keakuratan informasi (*accuracy*), ketepatanwaktuan (*timeliness*), kelengkapan informasi (*completeness*) dan penyajian informasi (*format*). Adapun penjelasan-penjelasan dari indikator tersebut, yaitu :

a) Akurat (*accurate*)

Keakuratan sistem informasi dapat diukur dari informasi yang diberikan harus jelas, mencerminkan maksud informasi yang disediakan oleh sistem informasi itu sendiri. Informasi harus akurat karena dari sumber informasi sampai ke penerima

informasi kemungkinan banyak terjadi gangguan (noise) yang dapat merubah atau merusak informasi tersebut.

b) Ketepatan waktu (*timeliness*)

Informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat, informasi pada sistem informasi yang sudah usang tidak akan mempunyai nilai lagi, karena informasi merupakan landasan di dalam pengambilan keputusan. Jika pengambilan keputusan terlambat, maka dapat berakibat fatal untuk organisasi sebagai pengguna sistem informasi tersebut. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem informasi yang baik jika informasi dapat dihasilkan tepat waktu.

c) Kelengkapan (*completeness*)

Sistem informasi dikatakan memiliki informasi yang berkualitas jika informasi yang dihasilkan lengkap. Informasi yang lengkap ini sangat dibutuhkan oleh pengguna dalam pengambilan keputusan.

d) Penyajian Informasi (*format*)

Format sistem informasi yang memudahkan pengguna untuk memahami informasi yang disediakan oleh sistem informasi mencerminkan kualitas informasi yang baik. Penyajian informasi pada sistem informasi harus disajikan dalam bentuk yang tepat, maka dengan begitu informasi yang dihasilkan

dianggap berkualitas sehingga memudahkan untuk pengguna memahami sistem informasi yang dihasilkan oleh sistem tersebut.

3) Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Kualitas dukungan yang diterima pengguna sistem dari departemen sistem informasi dan dukungan personil IT. Sementara variabel dalam DeLone dan McLean menggambarkan kualitas pelayanan yang diukur dengan lima indikator yang diadaptasi dari bidang pemasaran (*serqual*) yaitu bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*). Adapun penjelasan-penjelasan dari indikator tersebut, yaitu :

a) Bukti Fisik (*tangibles*)

Kelengkapan pelayanan yang bisa dilihat/dirasakan secara langsung oleh konsumen (menggambarkan kondisi layanan yang secara fisik) meliputi penampilan fisik seperti ruangan, kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan teknologi informasi dan komunikasi dan juga penampilan karyawan.

b) Kehandalan (*reliabilty*)

Kemampuan untuk memberikam pelayanan yang dijanjikan dengan cepat dan kemampuan untuk dipercaya, terutama memberikan jasa secara tepat waktu, dengan cara yang sama

dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan tiap waktu.

c) Daya Tanggap (*responsiveness*)

Menggambarkan sejauh mana ketanggapan dalam memberikan pelayanan, seperti terhadap keluhan pengguna, dan kemampuan memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dipahami dan mengutamakan kepentingan pengguna.

d) Jaminan (*assurance*)

Dimensi yang menggambarkan sejauh mana pengguna memiliki kepercayaan terhadap suatu pelayanan yang diterimanya melalui pengetahuan, kemampuan, keramahan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya dari karyawan untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko.

e) Empati (*empathy*)

Sikap karyawan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan pengguna, memiliki kebutuhan dalam melakukan komunikasi yang baik, hubungan tegas namun penuh dengan perhatian kepada pengguna.

2. Kinerja

a. Pengertian Kinerja

Istilah kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang di

capai oleh seseorang). Pengertian Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang di capai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2005 : 67).

Sedangkan Hasibuan (2005 : 94) mengemukakan kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu.

b. Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Mangkunegara (2005 : 67) menjelaskan bahwa terdapat 2 faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja, yaitu faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*). Hal ini sesuai dengan pendapat Keith Davis dalam Mangkunegara (2005 : 67) yang merumuskan :

Human performance : ability + motivation

Motivation : attitude + situation

Ability : knowledge + skill

Faktor-faktor pencapaian kinerja pegawai ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

1) Faktor Kemampuan (*ability*)

Secara psikologis, kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (*knowledge* dan *skill*). Artinya, pegawai yang memiliki IQ diatas rata-rata (IQ 110-

120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan, maka ia akan mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu, pegawai perlu ditempatkan pada posisi yang sesuai dengan kemampuannya.

2) Faktor Motivasi (*motivation*)

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi dan tujuan kerja.

c. Indikator Kinerja Karyawan

Indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu, yaitu (Robbins, 2006:260) :

- 1) Kualitas
Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
- 2) Kuantitas
Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
- 3) Ketepatan Waktu
Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
- 4) Efektivitas
Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

3. Pajak

a. Pengertian Pajak

- 1) Pengertian pajak menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH dalam Mardiasmo (2008:1)

“Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontrasepsi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”.

- 2) Menurut Prof. Dr. P. J. A. Andriani dalam buku (Simanjuntak dan Imam Mukhlis, 2012:11) :

“Pajak adalah iuran kepada negara yang dapat dipaksakan yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan”.

- 3) Menurut Undang-Undang No. 16 tahun 2000 sebagaimana telah diubah menjadi Undang-undang No. 28 tahun 2007 mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan :

“Pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi/badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

b. Jenis Pajak

Pajak digolongkan ke dalam beberapa kelompok berdasarkan beberapa kategori menurut Resmi (2009:8), antara lain :

- 1) Menurut lembaga pemungutnya, pajak dibedakan menjadi :

a) Pajak Pusat

Pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat yang hasilnya digunakan untuk pembiayaan rumah tangga negara.

Contoh : PPh, PPN, dan PPnBM, serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.

b) Pajak Daerah

Pajak yang dipungut daerah propinsi dan kota/kabupaten berdasarkan peraturan daerahnya dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerahnya masing-masing.

Pajak daerah diatur dalam PP no. 18 tahun 1997 sebagaimana diubah menjadi PP no. 34 tahun 2000. Pajak daerah dibedakan menjadi 2, yaitu:

(1) Pajak propinsi

Contoh : Pajak Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di atas Air, Bea balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Penghasilan dan Pemanfaatan Air di bawah Tanah dan Air Permukaan.

(2) Pajak kabupaten atau kota

Contoh : Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, dan Pajak Penerangan Jalan.

2) Menurut golongannya, pajak dibedakan menjadi :

a) Pajak Langsung

Pajak yang di tanggung sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dilimpahkan kepada pihak lain.

Contoh : PPh

b) Pajak Tidak Langsung

Pajak yang pada akhirnya dapat dilimpahkan ke pihak lain atau pihak ke tiga.

Contoh : PPN

3) Menurut sifatnya, pajak dibedakan menjadi :

a) Pajak Subjektif

Pajak yang memperhatikan keadaan pribadi wajib pajak/subjek dari pengenaan pajaknya.

Contoh : PPh

b) Pajak Objektif

Pajak yang pengenaannya memperhatikan objeknya baik berupa benda, kendaraan, perbuatan, atau peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak, yang memperhatikan keadaan subjek pajak (wajib pajak) maupun tempat tinggal.

Contoh : PPN, PPnBM serta PBB.

c. Fungsi Pajak

Menurut Waluyo (2011:6) dalam bukunya, ada dua fungsi pajak ,yaitu :

- 1) Fungsi Penerimaan (*Budgetair*)
Pajak berfungsi sebagaimana sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran pemerintah.
Contoh : dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.
- 2) Fungsi Mengatur (*Regulerend*)
Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi.
Contoh: dikenakan pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras, dapat ditekan. Demikian pula terhadap barang mewah.

d. Syarat Pemungutan Pajak

Menurut Suandy (2005:31) agar pemenuhan kewajiban perpajakan berjalan dengan baik dan lancar seta tidak menimbulkan hambatan atau perlawanan, maka pemungutan pajak harus memenuhi syarat sebagai berikut :

- 1) Pemungutan pajak harus adil;
- 2) Pemungutan pajak harus berdasarkan Undang-undang;
- 3) Tidak mengganggu perekonomian;
- 4) Pemungutan pajak harus efisien;
- 5) Sistem pemungutan pajak harus sederhana.

e. Tata Cara Pemungutan Pajak

Tata Cara Pemungutan Pajak dilakukan berdasarkan tiga stelsel dalam Mardiasmo (2012:6), yaitu sebagai berikut :

- 1) Stelsel Nyata (*Riel Stelsel*)
Pengenaan pajak didasarkan pada objek penghasilan yang nyata, sehingga oemungutannya baru dapat dilakukan pada akhir tahun pajak, yakni setelah penghasilan yang sesungguhnya diketahui.
- 2) Stelsel Anggapan (*Fictieve Stelsel*)
Pengenaan pajak diatur pada suatu anggapan yang diatur oleh undang-undang.

3) Stelsel Campuran

Stelsel ini merupakan suatu kombinasi antara stelsel nyata dan stelsel anggapan. Pada awal tahun, besarnya pajak dihitung berdasarkan suatu anggapan, kemudian pada akhir tahun besarnya pajak disesuaikan dengan keadaan yang sebenarnya.

f. Sistem Pemungutan Pajak

Didalam buku Mardiasmo (2012:7) menjelaskan tentang sistem pemungutan dalam memungut pajak, yaitu :

1) *Official Assessment System*

Suatu sistem pemungutan yang memberikan kewenangan aparatur perpajakan untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku.

2) *Self Assessment System*

Suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang penuh wajib pajak untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan yang berlaku.

3) *With Holding System*

Suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan kewenangan kepada pihak ketiga yang ditunjuk untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak setiap tahunnya sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan yang berlaku.

g. Tarif Pajak

Didalam buku Mardiasmo (2011:9) terdapat empat macam tarif pajak, yaitu :

1) Tarif sebanding/proporsional

Tarif berupa presentase yang tetap, terhadap berapapun jumlah yang dikenai pajak sehingga besarnya pajak yang terutang proporsional terhadap besarnya nilai yang dikenai pajak.

2) Tarif tetap

Tarif berupa jumlah yang tetap (sama) terhadap berapapun jumlah yang dikenai pajak sehingga besarnya pajak yang terutang tetap.

3) Tarif progresif

Persentase tarif yang digunakan semakin besar bila jumlah yang dikenai pajak semakin besar.

4. Pajak Bumi dan Bangunan

a. Dasar Hukum

Dasar hukum Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah Undang-Undang No.12 Tahun 1985 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No. 12 Tahun 1994 Tentang Pajak Bumi dan Bangunan (Mardiasmo, 2011:311).

b. Definisi Umum

Menurut Mardiasmo (2011:311), Pajak Bumi dan Bangunan didefinisikan sebagai berikut :

- 1) Bumi adalah permukaan bumi dan tubuh bumi yang ada dibawahnya. Permukaan bumi meliputi tanah dan perairan pedalaman (termasuk rawa, tambak, perairan) serta laut wilayah Republik Indonesia.
- 2) Bangunan adalah konstruksi teknik yang ditanam atau dilekatkan secara tetap pada tanah dan atau perairan.
Termasuk dalam pengertian bangunan adalah :
 - a) Jalan lingkungan dalam satu kesatuan dengan kompleks bangunan;
 - b) Jalan TOL;
 - c) Kolam renang;
 - d) Pagar mewah;
 - e) Tempat olahraga;
 - f) Galangan kapal, dermaga;
 - g) Taman mewah;
 - h) Tempat penampungan/kilang minyak, air dan gas, pipa minyak;
 - i) Fasilitas lain yang memberikan manfaat.

c. Subjek Pajak

Menurut Timbul Hamonangan Simanjuntak dan Imam Mukhlis (2012:19) adalah

“Subjek Pajak PBB adalah orang atau badan yang secara nyata mempunyai hak atas bumi dan atau memperoleh manfaat atas bumi dan

atau memiliki, menguasai, dan atau memperoleh manfaat atas bangunan.”

d. Objek Pajak

Menurut Timbul Hamonangan Simanjuntak dan Imam Mukhlis (2012:22) adalah

“Objek Pajak PBB adalah bumi dan Bangunan. Bumi adalah permukaan bumi dan tubuh bumi yang ada di bawahnya. Sementara itu, bangunan adalah konstruksi teknik yang ditanam atau dilekatkan secara tetap pada tanah dan atau perairan. Termasuk dalam pengertian bangunan adalah jalan lingkungan yang terletak dalam suatu kompleks bangunan, seperti hotel, pabrik, dan emplasemennya, yang merupakan satu kesatuan dengan kompleks tersebut, jalan tol, kolam renang, pagar mewah, tempat olah raga, galangan kapal, dermaga, tempat penampungan/kilang minyak, air dan gas, pipa minyak, dan fasilitas lain yang memberikan manfaat.

e. Tarif

Berdasarkan Pasal 5 UU No. 12 Tahun 1985 jo. UU No. 12 Tahun 1994 Tarif Pajak yang dikenakan atas objek pajak adalah sebesar 0,5 % (lima persepuluh persen).

f. Dasar Pengenaan Pajak

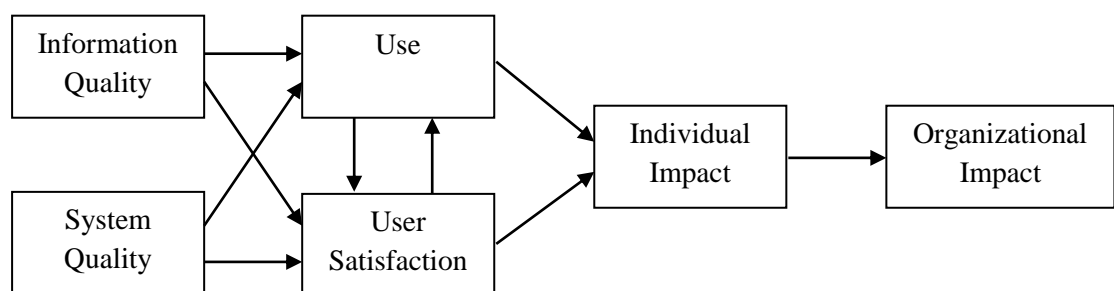
Adapun dasar pengenaan pajak dalam buku Mardiasmo (2011:317), yaitu:

- 1) Dasar pengenaan pajak adalah Nilai Jual Objek Pajak (NJOP);
- 2) Besarnya Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) ditetapkan setiap tiga tahun oleh Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak atas nama Menteri Keuangan dengan mempertimbangkan pendapat Gubernur/Bupati/Walikota (Pemerintah Daerah) setempat;
- 3) Dasar penghitungan pajak adalah yang ditetapkan serendah-rendahnya 20% dan setinggi-tingginya 100% dari Nilai Jual Objek Pajak (NJOP);
- 4) Besarnya persentase ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah dengan memperhatikan kondisi ekonomi nasional.

5. Hubungan Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja

Kesuksesan sebuah sistem informasi dapat direpresentasikan oleh karakteristik kualitatif dari sistem informasi itu sendiri (*system quality*), kualitas output dari sistem informasi (*information quality*), konsumsi terhadap output (*use*), respon pengguna terhadap sistem informasi (*user satisfaction*), pengaruh sistem informasi terhadap kebiasaan pengguna (*individual impact*), dan pengaruhnya terhadap kinerja organisasi (*organizational impact*).

Pada model D&M IS Success ini, dimensi-dimensi kesuksesan sistem informasi saling berkaitan. *System quality* dan *information quality* merupakan prediktor yang signifikan bagi *user satisfaction* juga merupakan prediktor yang signifikan bagi *intended use* dan *individual impact*. Selanjutnya, dampak individual berpengaruh terhadap kinerja organisasi (*organizational impact*) dimana sistem informasi tersebut diterapkan.



Gambar 1. D&M IS Success Model
Sumber : D&M IS Success Model (1992)

Kualitas sistem dan dampak individual ditemukan hubungan signifikan secara statistik. Kualitas sistem diukur dalam hal kemudahan

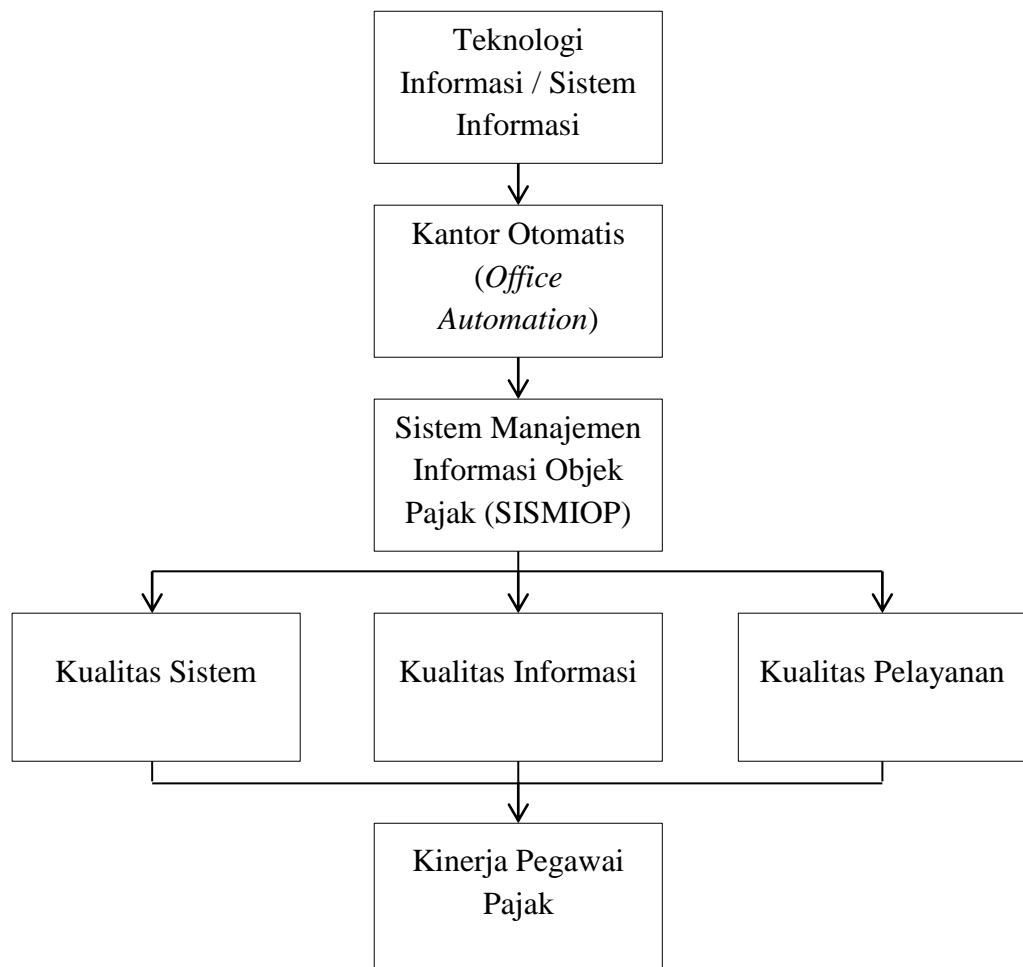
penggunaan, keandalan, fleksibilitas, waktu respon dan keamanan. Dampak individu diukur sebagai kualitas lingkungan kerja dan prestasi kerja.

Kualitas informasi dan dampak individual ditemukan hubungan yang signifikan. Kualitas informasi diukur dalam hal akurasi, ketepatan waktu, kelengkapan, relevansi dan konsistensi . Dampak individual diukur dalam pengambilan keputusan, efektivitas kerja dan kualitas pekerjaan.

Dimensi yang digunakan pada kualitas pelayanan adalah bukti fisik, kehandalan, tanggap, jaminan, dan empati. Dimensi-dimensi ini diadopsi oleh para peneliti dari konsep SERVQUAL pada kajian pemasaran yang kemudian diuji-cobakan dalam konteks sistem informasi. Untuk mengukur keberhasilan sistem tunggal , kualitas informasi atau kualitas sistem mungkin komponen kualitas yang paling importan . Untuk mengukur keberhasilan keseluruhan dari departemen I/S , menutupi peran sistem individu, kualitas pelayanan dapat menjadi variabel yang paling penting.

C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan sintesa dari serangkaian teori yang tertuang dalam tinjauan pustaka, yang pada dasarnya merupakan gambaran sistematis dari kinerja teori dalam memberikan solusi atau alternatif solusi dari serangkaian masalah yang ditetapkan (Hamid, 2007:26). Kerangka pemikiran yang dapat dituangkan dalam model penelitian ini sebagai berikut :



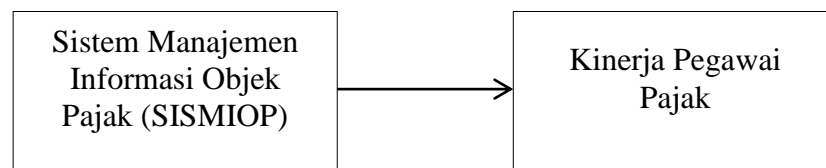
Gambar 2. Kerangka Pemikiran

Sumber : diolah (2015)

D. Model Konsep

Menurut Singarimbun dan Effendi (2006:34) konsep merupakan abstraksi mengenai suatu fenomena yang merumuskan atas dasar generalisasi dari sejumlah karakteristik kejadian, keadaan, kelompok atau individu tertentu. Penelitian ini dilakukan untuk menguji Pengaruh Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak PBB-P2 terhadap Kinerja Pegawai Pajak, hal ini untuk mengukur sejauh mana Pengaruh Sistem Manajemen

Informasi Objek Pajak PBB-P2 terhadap Kinerja Pegawai Pajak. Agar persoalan yang utama dalam penelitian tidak menjadi kabur dan konsisten dengan inti persoalannya, maka ditetapkan suatu model penelitian atau konsep yang jelas. Berdasarkan teori yang telah dikemukakan, maka diturunkan kedalam konsep sebagai berikut :



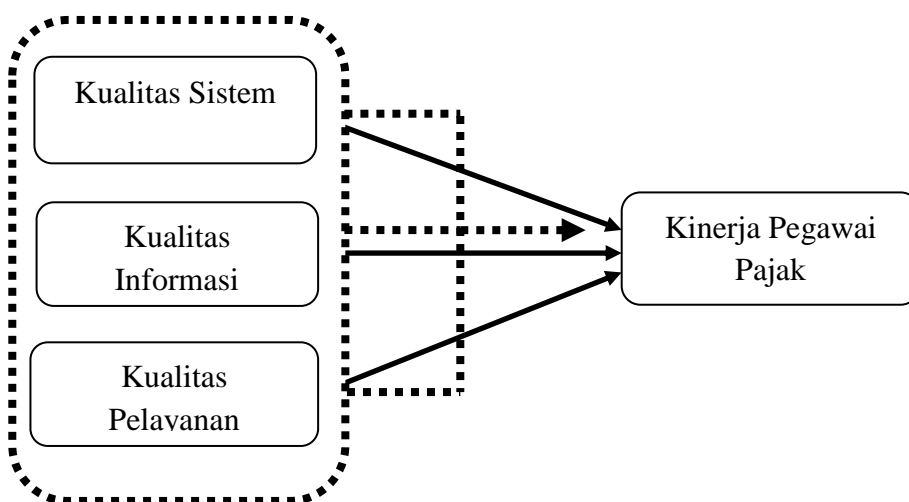
Gambar 3. Model Konsep

Sumber : diolah (2015)

E. Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran, dapat dirumuskan model hipotesis dan rumusan hipotesis penelitian sebagai berikut :

1. Model Hipotesis



Gambar 4. Model Hipotesis

Sumber : diolah (2015)

Keterangan :

————→ = Secara Parsial
.....→ = Secara Simultan

2. Rumusan Hipotesis

H₁ : Kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pajak.

H₂ : Kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pajak.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan jenis penelitian penjelasan (*explanatory reseach*) dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian penjelasan (*explanatory reseach*) adalah penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesa (Singarimbun, 2006:5). *Explanatory research* digunakan untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis guna memperkuat atau bahkan menolak teori tersebut. Jadi hubungan kausal antara variabel-variabel yang ada dibuktikan melalui pengujian hipotesis.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat atau letak dimana sebenarnya peneliti akan melakukan penelitian. Dari lokasi penelitian inilah peneliti akan mendapatkan data dan informasi yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti. Lokasi penelitian ini bertempat di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Probolinggo yang beralamatkan di jalan Panglima Sudirman nomor 19 Kota Probolinggo. Pemilihan lokasi ini didasarkan atas pertimbangan bahwa Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Probolinggo menerapkan Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Serta Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Probolinggo merupakan tempat magang peneliti, sehingga akses untuk melakukan penelitian lebih mudah.

C. Variabel, Skala Pengukuran dan Operasional Variabel

1. Variabel

Menurut Suryabrata dalam Idrus (2009:77) mendefinisikan variabel sebagai sesuatu yang akan menjadi objek penelitian dan sering pula variabel penelitian itu dinyatakan sebagai gejala yang akan diteliti.

Pada penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*).

a) Variabel Bebas (*independent variable*)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel lainnya (Pabundu, 2006:19). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas sistem (X_1) dengan indikator kemudahan untuk digunakan, kehandalan sistem, fleksibilitas sistem dan waktu respon; kualitas informasi (X_2) dengan indikator akurat, tepat waktu, kelengkapan, format; kualitas pelayanan (X_3) dengan indikator bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

b) Variabel Terikat (*dependent variable*)

Variabel terikat adalah suatu variabel yang dipengaruhi variabel bebas (Pabundu, 2006:19). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kinerja pegawai pajak. Variabel ini diukur dengan indikator kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu dan efektifitas.

2. Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Skala Likert*. Menurut Sugiyono (2012:93) *Skala Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. *Skala Likert* di desain untuk menelaah seberapa kuat subjek setuju atau tidak setuju dengan pernyataan yang ada dalam skala lima titik. Mitchell dan Jolley (2013:298) memaparkan “ *Likert-type items typically ask participants to respond to a statment by choosing, strongly disagree (scored a 1), disagree (score a 2), undecided (3), agree (4), or strongly agree (5) ”*.

Tabel 2. Skala Likert

No	Jenis Jawaban	Bobot
1	SS = Sangat Setuju	5
2	S = Setuju	4
3	R = Ragu-ragu	3
4	TS = Tidak Setuju	2
5	STS = Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Ghozali (2013:47)

Pada rentang skor dalam skala likert, interval jawaban sebagai berikut:

$$\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah} / \text{jumlah kelas} = 5 - 1 / 5 = 0,8$$

Dapat ditentukan interval kelas masing-masing kelas adalah sebagai berikut :

Tabel 3. Interval Skala Likert

No	Interval	Keterangan
1	1,00 – 1,80	Sangat Tidak Setuju
2	1,81 – 2,60	Tidak Setuju
3	2,61 – 3,40	Ragu
4	3,41 – 4,20	Setuju
5	4,21 – 5,00	Sangat Setuju

Sumber : diolah (2015)

3. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah definisi yang menjadikan variabel-variabel yang diteliti menjadi bersifat operasional dalam kaitannya dengan proses pengukuran variabel-variabel tersebut. Definisi operasional memungkinkan sebuah konsep yang bersifat abstrak dijadikan suatu operasional sehingga memudahkan peneliti dalam melakukan pengukuran (Sarwono, 2006:27).

Menurut Sarwono (2006:67) Operasional variabel bermanfaat untuk :

- Mengidentifikasi kriteria yang dapat diobservasi yang sedang didefinisikan;
- Menunjukkan bahwa suatu konsep atau objek mungkin mempunyai lebih dari satu definisi operasional;
- Mengetahui bahwa definisi operasional bersifat unik dalam situasi dimana definisi tersebut harus digunakan.

Tabel 4. Definisi Operasional Variabel

Konsep	Variabel	Indikator	Item
Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak PBB-P2	Kualitas Sistem (<i>quality of system</i>) (X ₁)	Kemudahan untuk digunakan (<i>Ease of Use</i>)	a. Penggunaan mudah b. Tampilan mudah dimengerti
		Kehandalan Sistem (<i>system reliability</i>)	a. Tidak pernah terjadi kerusakan
		Fleksibilitas Sistem (<i>system flexibility</i>)	a. Memenuhi kebutuhan pengguna
		Waktu Respon (<i>respon time</i>)	a. Respon cepat
		Keamanan	a. Menjamin keamanan

		(<i>security</i>)	data b. Otentifikasi sistem keamanan
	Kualitas Informasi (<i>quality of information</i>) (X ₂)	Akurat (<i>accuracy</i>)	a. Informasi akurat b. Keakuratan informasi sesuai dengan kebutuhan
		Tepat Waktu (<i>timeliness</i>)	a. Informasi yang disajikan tepat waktu b. Data yang disajikan terbaru (<i>up to date</i>)
		Kelengkapan (<i>completeness</i>)	a. Data yang disajikan sesuai kebutuhan b. Data yang disajikan lengkap
		Penyajian Data (<i>format</i>)	a. Tampilan struktur informasi mudah dipahami
	Kualitas Pelayanan (<i>quality of service</i>)	Bukti Fisik (<i>tangibles</i>)	a. Perlengkapan sistem informasi yang memadai b. Memakai peralatan sistem informasi yang mutakhir
		Kehandalan (<i>reliability</i>)	a. Dilengkapi dengan manual prosedur penggunaan
		Tanggap (<i>responsiveness</i>)	a. Diperbaiki apabila mengalami gangguan b. Didukung oleh Operator Center memberikan pelayanan langsung
		Jaminan (<i>assurance</i>)	a. Menjamin ketepatan waktu
		Empati (<i>empathy</i>)	a. Menjadi sarana komunikasi
Kinerja	Kinerja Pegawai (Y)	Kuantitas Pekerjaan	a. Menyelesaikan seluruh pekerjaan
		Kualitas Pekerjaan	a. Kerapian dalam mengerjakan tugas b. Ketelitian dalam mengerjakan tugas c. Meningkatkan skill d. Mengurangi kesalahan

		Ketepatan Waktu	a. Ketepatan waktu pekerjaan
		Efektifitas	a. Mengefektifkan pekerjaan

Sumber : diolah (2015)

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Pabundu, 2006:33). Populasi dalam penelitian ini adalah 66 pegawai pajak Bidang Pendapatanyang bekerja di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Probolinggo.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2013:81). Metode penentuan sampelnya, penelitian ini menggunakan teknik *convenience sampling*. *Convenience sampling* yaitu metode pemilihan sampel berdasarkan kemudahan. Metode ini memilih sampel dari elemen populasi (orang/kejadian) yang datanya mudah diperoleh peneliti. Elemen populasi yang dipilih sebagai subjek sampel adalah tidak terbatas sehingga peneliti memiliki kebebasan untuk memilih sampel yang paling cepat dan murah. Penentuan jumlah sampel yang diambil menggunakan rumus *Slovin*, sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah pupulasi

e = error atau tingkat kesalahan, yang ditetapkan sebesar 10%

Perhitungan sampel penelitiannya sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{66}{1 + 66(0,1)^2}$$

$$n = 39,759$$

Jumlah sampel penelitian yang akan diambil adalah 39,759 yang dibulatkan menjadi 40 sampel.

E. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan dua cara, yaitu pengumpulan data primer dan data sekunder.

1. Pengumpulan data primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2009:137). Pengumpulan data primer dengan cara :

a) Observasi

Husaini dan Purnomo (2009:52) menyatakan Observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala

yang diteliti. Observasi yang dilakukan adalah dengan melakukan penelitian langsung ke Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Probolinggo.

b) Metode Kuisisioner (angket)

Husaini dan Purnomo (2009:52) menyatakan “ Angket adalah daftar pertanyaan dan pernyataan yang dikirimkan kepada responden, baik secara langsung atau tidak langsung”. Jadi data yang diperoleh dalam penelitian ini merupakan jawaban atas pertanyaan yang diajukan. Daftar pertanyaan yang diberikan untuk mengetahui pengaruh Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) PBB-P2 terhadap kinerja pegawai pajak di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Probolinggo.

2. Pengumpulan Data Sekunder

Pengumpulan data sekunder merupakan teknik pengumpulan data yang secara tidak langsung yang diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, majalah, literatur atau tulisan lain yang dianggap memiliki hubungan dengan hal yang diteliti.

F. Analisis Data

Penelitian ini menggunakan statistik deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik dan uji hipotesis. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda.

1. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, range, kurtois dan skewness (kemencengan distribusi) (Ghozali, 2013:19).

2. Uji Instrumen Data

a. Uji Reliabilitas Data

Reabilitas menunjukkan pada adanya konsistensi dan stabilitas nilai hasil skala pengukuran tertentu. Reabilitas berkonsentrasi pada masalah akurasi pengukuran dan hasilnya (Sarwono, 2006:100). Reabilitas instrumen adalah tingkat keajekan instrumen saat digunakan kapan dan oleh siapa saja sehingga akan cenderung menghasilkan data yang sama atau hampir sama dengan sebelumnya (Idrus, 2009:130). Suatu variabel dikatakan reliable apabila memberikan nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6 (Ghozali, 2006:42). Kriteria indeks reabilitas ditentukan pada tabel 4 sebagai berikut :

Tabel 5. Kriteria Indeks Koefisien Reliabilitas

No	Interval	Kriteria
1	< 0,200	Sangat Rendah
2	0,200 – 0,399	Rendah
3	0,400 – 0,599	Cukup
4	0,600 – 0,799	Tinggi
5	0,800 – 1,00	Sangat Tinggi

Sumber : Nugroho (2005)

Perhitungan Alpha Cronbach (Arikunto, 2010:239) adalah sebagai berikut:

$$r = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan :

r = reabilitas instrument

k = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varians butir

σ_t^2 = varians total

Pengujian reabilitas dalam penelitian ini menggunakan komputer dengan bantuan SPSS.

b. Uji Validitas

Validitas adalah kebenaran dan keabsahan instrumen penelitian yang digunakan. Setiap penelitian selalu dipertanyakan mengenai validitas alat yang digunakan. Suatu alat pengukur dikatakan valid jika alat itu dipakai untuk mengukur sesuai dengan kegunaanya (Pabundu, 2006:65). Istilah valid memberikan pengertian bahwa alat ukur yang digunakan mampu memberikan nilai yang sesungguhnya dari apa yang diinginkan. Konsep valid ini secara sederhana mencakup pengertian bahwa skala atau instrumen yang digunakan dapat mengukur atau mengungkapkan hal-hal yang seharusnya diukur atau diungkapkan (Idrus, 2009:124).

Menurut Sugiyono (2007:126, apabila koefisien korelasi $> 0,3$ dan signifikan lebih kecil atau sama dengan $0,05$ ($\alpha \leq 0,05$), maka item tersebut dapat dikatakan valid. Sedangkan apabila nilai koefisien korelasi $< 0,3$ dan indikator mempunyai taraf signifikan lebih besar dari $0,05$ ($\alpha \geq 0,05$), maka item tersebut dikatakan tidak valid.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas ini bertujuan untuk menguji apakah model persamaan penelitian, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2013:160). Metode yang digunakan untuk menguji normalitas adalah uji kolmogorov-smirnov goodness of fit. Dasar pengambilan keputusan bisa dilakukan berdasarkan probabilitas, yaitu :

- 1) Jika probabilitas $> 0,05$ maka distribusi dari populasi adalah normal.
- 2) Jika probabilitas $< 0,05$ maka populasi tidak berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (Ghozali, 2013 :105). Menurut Priyatno, (2010:83), uji multikolinieritas ditentukan menggunakan nilai Tolerance dan nilai VIF (Variance Inflation Faktor). Apabila nilai Tolerance $> 0,10$ atau VIF < 10 , maka menunjukkan adanya multikolinieritas.

c. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2013:139). Apabila nilai variansnya tetap maka disebut homoskedastisitas, jika variansnya berbeda maka disebut heteroskedastisitas, dimana model regresi yang baik adalah jika terjadi heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat grafik scatterplot dengan melihat ada tidaknya pola antara nilai prediksi variabel terikat yaitu ZPRED dan nilai residunya (SRESID). Deteksi ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual ($Y_{\text{prediksi}} - Y_{\text{sesungguhnya}}$) yang telah di-studentized (Ghozali, 2013:139).

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linear berganda dalam menguji hipotesis. Regresi berganda merupakan pengembangan dari regresi linear sederhana, yaitu sama-sama alat yang dapat digunakan untuk melakukan prediksi permintaan di masa yang akan datang, berdasarkan data masa lalu atau untuk mengetahui pengaruh satu atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel terikat (Siregar, 2014:405). Metode ini digunakan untuk mengetahui pengaruh Sistem

Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) PBB-P2 terhadap kinerja pegawai pajak.

Berikut ini merupakan persamaan regresi dari hipotesis tersebut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Kinerja pegawai pajak (variabel terikat)

X₁ = Kualitas Informasi

X₂ = Kualitas Sistem

X₃ = Kualitas Pelayanan

α = konstanta

e = error

5. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini peneliti menggunakan uji koefisien determinasi dan uji t untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

a. Koefisien Determinasi (R²)

Menurut Sanusi (2012:136) koefisien R adalah koefisien korelasi yang menjelaskan keeratan hubungan linear diantara dua variabel, nilainya dapat negatif dan positif. Uji koefisien determinasi digunakan untuk menjelaskan proporsi variasi dalam variabel terikat (Y) yang jelas dijelaskan oleh variabel bebas (lebih dari satu variabel) secara bersama-sama.

Tabel 6. Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai R

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,80 – 1, 000	Sangat Kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,40 – 0,599	Cukup Kuat
0,20 – 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat Rendah

Sumber : Riduwan (2005:136)

Dapat disimpulkan apabila R² memiliki nilai koefisien 0 (nol) , maka variabel bebas kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas pelayanan (X3) tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat (kinerja pegawai pajak). Dan apabila nilai koefisien mendekati 1 (satu), maka variabel bebas kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas pelayanan (X3) mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat kinerja pegawai pajak.

b. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Uji F digunakan untuk menguji koefisien regresi secara simultan/bersama-sama dari variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Untuk menghitung nilai F hitung , digunakan rumus sebagai berikut :

$$F = \frac{R^2 / (k - 1)}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

Keterangan :

R² = Koefisien Determinasi

k-1 = Derajat bebas pembilang

$n-k$ = derajat bebas penyebut

k = variabel bebas

n = jumlah sampel

Kriteria Pengujian :

- 1) Jika nilai sig. F_{hitung} lebih kecil dari 0,05 maka H_1 diterima H_0 ditolak, berarti variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen.
- 2) Jika nilai sig. F_{hitung} lebih besar dari 0,05 maka H_1 ditolak dan H_0 diterima, berarti variabel independen secara bersama-sama tidak mempengaruhi variabel dependen.

c. Uji t

Uji statistik t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen dan digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh masing-masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen yang diuji pada tingkat signifikansi 0,05 (Ghozali, 2013:178). Menurut Santoso (2000:168) dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut :

- 1) Jika nilai probabilitas lebih besar dari 0,05 maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, ini berarti menyatakan bahwa variabel independen atau bebas tidak mempunyai pengaruh secara individual terhadap variabel dependen atau terikat.

- 2) Jika nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, ini berarti menyatakan bahwa variabel independen atau bebas mempunyai pengaruh secara individual terhadap variabel dependen atau terikat.

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

a. Keadaan Geografis Kota Probolinggo

Kota Probolinggo adalah sebuah kota di Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Terletak sekitar 100 km sebelah tenggara Kota Surabaya, Kota Probolinggo berbatasan dengan Selat Madura di sebelah utara, serta Kabupaten Probolinggo di sebelah timur, selatan, dan tengah. Kota ini juga terdapat pelabuhan perikanan yang cukup besar. Letak Kota Probolinggo berada pada $7^{\circ} 43' 41''$ sampai dengan $7^{\circ} 49' 04''$ Lintang Selatan dan $113^{\circ} 10'$ sampai dengan $113^{\circ} 15'$ Bujur Timur dengan luas wilayah 56,667 Km². Disamping itu Kota Probolinggo merupakan daerah transit yang menghubungkan kota-kota (sebelah timur Kota): Banyuwangi, Jember, Bondowoso, Situbondo, Lumajang, dengan kota-kota (sebelah barat Kota): Pasuruan, Malang, Surabaya.

Luas wilayah Kota Probolinggo tercatat sebesar 56.667 Km. Secara administrasi pemerintahan Kota Probolinggo terbagi dalam 5 (lima) Kecamatan dan 29 Kelurahan yang terdiri dari Kecamatan Mayangan terdapat 5 Kelurahan, Kecamatan Kademangan terdapat 6 Kelurahan, Kecamatan Wonoasih terdapat 6 Kelurahan, Kecamatan

Kedopak terdapat 6 Kelurahan, dan Kecamatan Kanigaran terdapat 6 Kelurahan.

b. Sejarah Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset (DPPKA) Kota Probolinggo

Sejarah berdirinya Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Probolinggo berawal dari adanya Subdik Keuangan yang bertempat di jalan Suroyo no 27. Subdik Keuangan ini berdiri ada tahun 1977. Seiring berjalannya waktu selama 5 tahun berikutnya Subdik Keuangan ini merubah namanya menjadi bagian Keuangan Kota Probolinggo. Adanya reformasi membuat bagian Keuangan Kota Probolinggo merubah namanya menjadi bagian Keuangan Daerah yang bertempat di Jalan Panglima Sudirman no 19 pada tahun 2001. Pada tahun 2005 berubah nama menjadi Dinas Pengelolaan Keuangan Daerah. Pada bulan Desember tahun 2008 mengubah nama menjadi Dinas Pendapatan bertempat di Jalan Panglima Sudirman no 19. Dan terakhir merubah namanya menjadi Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset hingga sekarang.

c. Visi dan Misi Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset (DPPKA) Kota Probolinggo

1) Visi

Terciptanya pengelolaan keuangan daerah yang berhasil guna dan berdaya guna.

2) Misi

Misi Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Probolinggo sebagai berikut:

- a) Mewujudkan akuntabilitas manajemen keuangan.
- b) Mewujudkan pengelolaan dan pemanfaatan aset daerah yang efektif dan efisien.
- c) Meningkatkan Intensifikasi dan Ekstensifikasi Pendapatan Asli Daerah secara terukur dan berkualitas.
- d) Meningkatkan kualitas pelayanan publik.

d. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset (DPPKA) Kota Probolinggo

Tugas pokok Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Probolinggo adalah melaksanakan urusan pemerintah daerah berdasarkan asas otonomi di bidang Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset. Untuk melaksanakan tugasnya, Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset mempunyai fungsi :

- 1) Perumusan kebijakan teknis di bidang Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset.
- 2) Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset.
- 3) Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset.
- 4) Pelaksanaan tugas dinas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2. Karakteristik Profil Responden

Responden dalam penelitian ini adalah pegawai pajak yang bekerja pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Probolinggo. Berikut ini adalah deskripsi mengenai identitas responden penelitian yang terdiri dari jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan lama bekerja responden

a. Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 7. Uji Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-laki	21	52,5	52,5	52,5
Perempuan	19	47,5	47,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Sumber : data primer diolah (2015)

Tabel 7 menjelaskan bahwa sekitar 21 orang atau 52,5% responden didominasi oleh jenis kelamin laki-laki dan sisanya sebesar 28 orang atau 47,5% berjenis kelamin perempuan.

b. Deskripsi responden berdasarkan usia

Tabel 8. Uji Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
< 30 tahun	19	47,5	47,5	47,5
> 40 tahun	5	12,5	12,5	60,0
30 - 40 tahun	16	40,0	40,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Sumber : data primer diolah (2015)

Tabel 8 menunjukkan pegawai pajak yang bekerja pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset sebesar 12,5% berusia lebih dari 40 tahun, pegawai pajak yang berusia antara 30 sampai 40 tahun sebesar 40%, sedangkan pegawai pajak yang berusia kurang dari 30 tahun sebesar 47,5%.

c. Deskripsi responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 9. Uji Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Akademi (DI/DII/DIII)	9	22,5	22,5	22,5
Pasca Sarjana	2	5,0	5,0	27,5
Valid Sarjana	14	35,0	35,0	62,5
SMA	15	37,5	37,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Sumber : data primer diolah (2015)

Tabel 9 menunjukkan bahwa pendidikan terakhir pegawai pajak 22,5% atau 9 orang berpendidikan D3, sebesar 35% atau 14 orang berpendidikan S1, sebesar 5% atau 2 orang berpendidikan S2, sedangkan 37,5% atau 15 orang berpendidikan SMA.

d. Deskripsi responden berdasarkan Lama Bekerja

Tabel 10. Uji Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Bekerja

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
< 5 tahun	14	35,0	35,0	35,0
> 15 tahun	10	25,0	25,0	60,0
Valid 5 - 15 tahun	16	40,0	40,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Sumber : data primer diolah (2015)

Tabel 10 menjelaskan pegawai pajak di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset yang bekerja antara 5 sampai 15 tahun lebih dominan yaitu 40% atau sekitar 16 orang, sedangkan sekitar 14 orang atau 35% adalah pegawai pajak yang bekerja kurang dari 5 tahun, dan sekitar 10 orang atau 25% pegawai pajak bekerja lebih dari 15 tahun.

B. Analisis Data

1. Statistik Deskriptif

a. Analisis Statistik Deskriptif Distribusi Frekuensi Variabel

Kualitas Sistem (X_1)

Variabel X_1 yaitu kualitas sistem memiliki tujuh item pertanyaan, hasil jawaban responden adalah sebagai berikut :

Tabel 11. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Sistem

Item	Jawaban										Mean
	STS		TS		R		S		SS		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
X _{1,1}	0	0	0	0	1	2,5	27	67,5	12	30	4,28
X _{1,2}	0	0	0	0	1	2,5	31	77,5	8	20	4,18
X _{1,3}	0	0	1	2,5	9	22,5	29	72,5	1	2,5	3,75
X _{1,4}	0	0	0	0	0	0	34	85	6	15	4,15
X _{1,5}	0	0	1	2,5	3	7,5	33	82,5	3	7,5	3,95
X _{1,6}	0	0	0	0	3	7,5	27	67,5	10	25	4,18
X _{1,7}	0	0	0	0	0	0	30	75	10	25	4,25
Grand Mean											4,10

Sumber : Data diolah, 2015 (lampiran 4)

Pernyataan :

$X_{1.1}$: SISMIOP mudah digunakan

$X_{1.2}$: SISMIOP menyajikan tampilan yang mudah dimengerti

$X_{1.3}$: SISMIOP tidak pernah terjadi kerusakan baik data maupun sistemnya

- $X_{1.4}$: SISMIOP memenuhi kebutuhan pengguna
- $X_{1.5}$: SISMIOP memiliki respon yang cepat
- $X_{1.6}$: SISMIOP menjamin keamanan data
- $X_{1.7}$: SISMIOP menggunakan otentifikasi sistem keamanan
(*username* dan *password*)

Berdasarkan tabel 11, diketahui bahwa pertanyaan item $X_{1.1}$ yaitu SISMIOP mudah digunakan. Jumlah responden menjawab sangat setuju sebesar 12 responden (30%), yang menjawab setuju sebesar 27 responden (67,5%), yang menjawab ragu-ragu sebesar 1 responden (2,5%) serta tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Berdasarkan jawaban responden tersebut, mean (rata-rata) item $X_{1.1}$ adalah sebesar 4,28 yang berarti bahwa sebagian besar responden sangat setuju terhadap pernyataan bahwa SISMIOP mudah digunakan.

Pernyataan pada item $X_{1.2}$ yaitu SISMIOP menyajikan tampilan yang mudah dimengerti. Responden yang menjawab sangat setuju sebesar 8 responden (20%), yang menjawab setuju sebesar 31 responden (77,5%), dan yang menjawab ragu-ragu sebesar 1 responden (2,5%) serta tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Berdasarkan jawaban responden tersebut, mean (rata-rata) item $X_{1.2}$ adalah sebesar 4,18 yang berarti bahwa sebagian besar responden setuju terhadap pernyataan bahwa SISMIOP menyajikan tampilan yang mudah dipahami.

Pernyataan pada item $X_{1.3}$ yaitu SISMIOP tidak pernah terjadi kerusakan baik data maupun sistemnya. Responden yang menjawab sangat setuju sebesar 1 responden (2,5%), yang menjawab setuju sebesar 29 responden (72,5%), yang menjawab ragu-ragu sebesar 9 responden (22,5%), yang menjawab tidak setuju sebesar 1 responden (2,5%) serta tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Berdasarkan jawaban responden tersebut, mean (rata-rata) item $X_{1.3}$ adalah sebesar 3,75 yang berarti bahwa sebagian besar responden setuju terhadap pernyataan bahwa SISMIOP tidak pernah terjadi kerusakan baik data maupun sistemnya.

Pernyataan pada item $X_{1.4}$ yaitu SISMIOP memenuhi kebutuhan pengguna. Responden yang menjawab sangat setuju sebesar 6 responden (15%), yang menjawab setuju sebesar 34 responden (85%), serta tidak ada responden yang menjawab ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Berdasarkan jawaban responden tersebut, mean (rata-rata) item $X_{1.3}$ adalah sebesar 4,15 yang berarti bahwa sebagian besar responden setuju terhadap pernyataan bahwa SISMIOP memenuhi kebutuhan pengguna.

Pernyataan pada item $X_{1.5}$ yaitu SISMIOP memiliki respon yang cepat. Responden yang menjawab sangat setuju sebesar 3 responden (7,5%), yang menjawab setuju sebesar 33 responden (82,5%), yang menjawab ragu-ragu sebesar 3 responden (7,5%), yang menjawab tidak setuju sebesar 1 responden (2,5%) serta tidak ada

responden yang menjawab sangat tidak setuju. Berdasarkan jawaban responden tersebut, mean (rata-rata) item X1.5 adalah sebesar 3,95 yang berarti bahwa sebagian besar responden setuju terhadap pernyataan bahwa SISMIOP memiliki respon yang cepat.

Pernyataan pada item X_{1.6} yaitu SISMIOP menjamin keamanan data. Responden yang menjawab sangat setuju sebesar 10 responden (25%), yang menjawab setuju sebesar 27 responden (67,5%), dan yang menjawab ragu-ragu sebesar 3 responden (7,5%) serta tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Berdasarkan jawaban responden tersebut, mean (rata-rata) item X1.6 adalah sebesar 4,18 yang berarti bahwa sebagian besar responden setuju terhadap pernyataan bahwa SISMIOP menjamin keamanan data.

Pernyataan pada item X_{1.7} yaitu SISMIOP menggunakan otentifikasi sistem keamanan (username dan password). Responden yang menjawab sangat setuju sebesar 10 responden (25%), yang menjawab setuju sebesar 30 responden (75%), serta tidak ada responden yang menjawab ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Berdasarkan jawaban responden tersebut, mean (rata-rata) item X1.7 adalah sebesar 4,25 yang berarti bahwa sebagian besar responden sangat setuju terhadap pernyataan bahwa SISMIOP menggunakan otentifikasi sistem keamanan (username dan password).

b. Analisis Stastistik Deskriptif Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Informasi (X₂)

Variabel X₂ yaitu kualitas informasi memiliki tujuh item pertanyaan, hasil jawaban responden adalah sebagai berikut :

Tabel 12. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Informasi

Item	Jawaban										Mean
	STS		TS		R		S		SS		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
X _{2.1}	0	0	1	2,5	6	15	21	52,5	12	30	4,10
X _{2.2}	0	0	0	0	9	22,5	23	57,5	8	20	3,98
X _{2.3}	0	0	0	0	1	2,5	33	82,5	6	15	4,13
X _{2.4}	0	0	1	2,5	13	32,5	23	57,5	3	7,5	3,70
X _{2.5}	0	0	0	0	0	0	33	82,5	7	17,5	4,18
X _{2.6}	0	0	0	0	1	2,5	27	67,5	12	30	4,28
X _{2.7}	0	0	1	2,5	0	0	29	72,5	10	25	4,20
Grand Mean											4,16

Sumber : Data diolah, 2015 (lampiran 5)

Pernyataan :

X_{2.1} : SISMIOP memberikan informasi data yang akurat tentang
Wajib Pajak

X_{2.2} : SISMIOP menyajikan keakuratan informasi sesuai dengan
kebutuhan pengguna

X_{2.3} : SISMIOP menyajikan informasi yang tepat waktu

X_{2.4} : SISMIOP menyajikan data yang terbaru (*up to date*)

X_{2.5} : SISMIOP menyajikan informasi sesuai dengan kebutuhan
pengguna

X_{2.6} : SISMIOP menyajikan seluruh data secara lengkap

X_{2.7} : SISMIOP menyajikan tampilan struktur informasi yang
mudah dipahami

Berdasarkan tabel 12, diketahui bahwa pertanyaan item X_{2.1} yaitu SISMIOP memberikan informasi data yang akurat tentang wajib pajak. Jumlah responden menjawab sangat setuju sebesar 12 reponden

(30%), yang menjawab setuju sebesar 21 responden (52,5%), yang menjawab ragu-ragu sebesar 6 responden (15%) dan yang menjawab tidak setuju sebesar 1 responden (2,5%) serta tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Berdasarkan jawaban responden tersebut, mean (rata-rata) item $X_{2.1}$ adalah sebesar 4,10 yang berarti bahwa sebagian besar responden setuju terhadap pernyataan bahwa SISMIOP memberikan informasi data yang akurat tentang wajib pajak.

Pernyataan pada item $X_{2.2}$ yaitu SISMIOP menyajikan keakuratan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna. Responden yang menjawab sangat setuju sebesar 8 responden (20%), yang menjawab setuju sebesar 23 responden (57,5%), dan yang menjawab ragu-ragu sebesar 9 responden (22,5%) serta tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Berdasarkan jawaban responden tersebut, mean (rata-rata) item $X_{2.2}$ adalah sebesar 3,98 yang berarti bahwa sebagian besar responden setuju terhadap pernyataan bahwa SISMIOP menyajikan keakuratan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Pernyataan pada item $X_{2.3}$ yaitu SISMIOP menyajikan informasi yang tepat waktu. Responden yang menjawab sangat setuju sebesar 6 responden (15%), yang menjawab setuju sebesar 33 responden (82,5%), dan yang menjawab ragu-ragu sebesar 1 responden (2,5%) serta tidak ada responden yang menjawab tidak

setuju dan sangat tidak setuju. Berdasarkan jawaban responden tersebut, mean (rata-rata) item $X_{2.3}$ adalah sebesar 4,13 yang berarti bahwa sebagian besar responden setuju terhadap pernyataan bahwa SISMIOP menyajikan informasi yang tepat waktu.

Pernyataan pada item $X_{2.4}$ yaitu SISMIOP menyajikan data yang terbaru (*up to date*). Responden yang menjawab sangat setuju sebesar 3 responden (7,5%), yang menjawab setuju sebesar 23 responden (57,5%), yang menjawab ragu-ragu sebesar 13 responden (32,5%), yang menjawab tidak setuju sebesar 1 responden (2,5%) serta tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Berdasarkan jawaban responden tersebut, mean (rata-rata) item $X_{2.4}$ adalah sebesar 3,70 yang berarti bahwa sebagian besar responden setuju terhadap pernyataan bahwa SISMIOP menyajikan data yang terbaru (*up to date*).

Pernyataan pada item $X_{2.5}$ yaitu SISMIOP menyajikan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna. Responden yang menjawab sangat setuju sebesar 7 responden (17,5%), yang menjawab setuju sebesar 33 responden (82,5%), serta tidak ada responden yang menjawab ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Berdasarkan jawaban responden tersebut, mean (rata-rata) item $X_{2.5}$ adalah sebesar 4,18 yang berarti bahwa sebagian besar responden setuju terhadap pernyataan bahwa SISMIOP menyajikan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Pernyataan pada item $X_{2.6}$ yaitu SISMIOP menyajikan seluruh data secara lengkap. Responden yang menjawab sangat setuju sebesar 12 responden (30%), yang menjawab setuju sebesar 27 responden (67,5%), yang menjawab ragu-ragu sebesar 1 responden (2,5%), serta tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Berdasarkan jawaban responden tersebut, mean (rata-rata) item $X_{2.6}$ adalah sebesar 4,28 yang berarti bahwa sebagian besar responden sangat setuju terhadap pernyataan bahwa SISMIOP menyajikan seluruh data secara lengkap.

Pernyataan pada item $X_{2.7}$ yaitu SISMIOP menyajikan tampilan struktur informasi yang mudah dipahami. Responden yang menjawab sangat setuju sebesar 10 responden (25%), yang menjawab setuju sebesar 29 responden (72,5%), tidak ada responden yang menjawab ragu-ragu, yang menjawab tidak setuju sebesar 1 responden (2,5%) serta tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Berdasarkan jawaban responden tersebut, mean (rata-rata) item $X_{2.7}$ adalah sebesar 4,20 yang berarti bahwa sebagian besar responden setuju terhadap pernyataan bahwa SISMIOP menyajikan tampilan struktur informasi yang mudah dipahami.

c. Analisis Stastistik Deskriptif Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X_3)

Variabel X_3 yaitu kualitas pelayanan memiliki tujuh item pertanyaan, hasil jawaban responden adalah sebagai berikut :

Tabel 13. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan

Item	Jawaban										Mean
	STS		TS		R		S		SS		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
X _{3,1}	0	0	0	0	0	0	30	75	10	25	4,25
X _{3,2}	0	0	0	0	2	5	29	72,5	9	22,5	4,18
X _{3,3}	0	0	0	0	2	5	34	85	4	10	4,05
X _{3,4}	0	0	0	0	7	17,5	31	77,5	2	5	3,88
X _{3,5}	0	0	0	0	1	2,5	35	87,5	5	12,5	4,08
X _{3,6}	0	0	0	0	5	12,5	30	75	5	12,5	4,00
X _{3,7}	0	0	0	0	2	5	33	82,5	5	12,5	4,08
Grand Mean											4,07

Sumber : Data diolah, 2015 (lampiran 6)

Pernyataan :

X_{3.1} : SISMIOP didukung dengan perangkat keras (komputer, printer) yang memadai

X_{3.2} : SISMIOP telah memakai peralatan sistem informasi yang mutakhir

X_{3.3} : SISMIOP dilengkapi dengan manual prosedur penggunaan sistem

X_{3.4} : SISMIOP secara cepat diperbaiki apabila mengalami gangguan

X_{3.5} : SISMIOP didukung oleh Operator Center yang dapat memberikan pelayanan langsung kepada pengguna

X_{3.6} : SISMIOP menjamin ketepatan waktu dalam penyelesaian pekerjaan pengguna

X_{3.7} : SISMIOP dapat menjadi sarana komunikasi antar pegawai

Berdasarkan tabel 13, diketahui bahwa pertanyaan item X_{3.1} yaitu SISMIOP didukung dengan perangkat keras (komputer, printer) yang memadai. Jumlah responden menjawab sangat setuju sebesar 10 responden (25%), yang menjawab setuju sebesar 30 responden (75%), serta tidak ada responden yang menjawab ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Berdasarkan jawaban responden tersebut, mean

(rata-rata) item $X_{3,1}$ adalah sebesar 4,25 yang berarti bahwa sebagian besar responden sangat setuju terhadap pernyataan bahwa SISMIOP didukung dengan perangkat keras (komputer, printer) yang memadai.

Pernyataan pada item $X_{3,2}$ yaitu SISMIOP telah memakai peralatan sistem informasi yang mutakhir. Responden yang menjawab sangat setuju sebesar 9 responden (22,5%), yang menjawab setuju sebesar 29 responden (72,5%), dan yang menjawab ragu-ragu sebesar 2 responden (5%) serta tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Berdasarkan jawaban responden tersebut, mean (rata-rata) item $X_{3,2}$ adalah sebesar 4,18 yang berarti bahwa sebagian besar responden setuju terhadap pernyataan bahwa SISMIOP telah memakai peralatan sistem informasi yang mutakhir.

Pernyataan pada item $X_{3,3}$ yaitu SISMIOP dilengkapi dengan manual prosedur penggunaan sistem. Responden yang menjawab sangat setuju sebesar 4 responden (10%), yang menjawab setuju sebesar 34 responden (85%), dan yang menjawab ragu-ragu sebesar 2 responden (5%) serta tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Berdasarkan jawaban responden tersebut, mean (rata-rata) item $X_{3,3}$ adalah sebesar 4,05 yang berarti bahwa sebagian besar responden setuju terhadap pernyataan bahwa SISMIOP dilengkapi dengan manual prosedur penggunaan sistem.

Pernyataan pada item $X_{3,4}$ yaitu SISMIOP secara cepat diperbaiki apabila mengalami gangguan. Responden yang menjawab sangat setuju sebesar 2 responden (5%), yang menjawab setuju sebesar 31 responden (77,5%), dan yang menjawab ragu-ragu sebesar 7 responden (17,5%) serta tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Berdasarkan jawaban responden tersebut, mean (rata-rata) item $X_{3,4}$ adalah sebesar 3,88 yang berarti bahwa sebagian besar responden setuju terhadap pernyataan bahwa SISMIOP secara cepat diperbaiki apabila mengalami gangguan.

Pernyataan pada item $X_{3,5}$ yaitu SISMIOP didukung oleh Operator Center yang dapat memberikan pelayanan langsung kepada pengguna. Responden yang menjawab sangat setuju sebesar 5 responden (12,5%), yang menjawab setuju sebesar 35 responden (87,5%), dan yang menjawab ragu-ragu sebesar 1 responden (2,5%) serta tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Berdasarkan jawaban responden tersebut, mean (rata-rata) item $X_{3,5}$ adalah sebesar 4,08 yang berarti bahwa sebagian besar responden setuju terhadap pernyataan bahwa SISMIOP didukung oleh Operator Center yang dapat memberikan pelayanan langsung kepada pengguna.

Pernyataan pada item $X_{3,6}$ yaitu SISMIOP menjamin ketepatan waktu dalam penyelesaian pekerjaan pengguna. Responden yang menjawab sangat setuju sebesar 5 responden (12,5%), yang menjawab setuju sebesar 30 responden (75%), dan yang menjawab

ragu-ragu sebesar 5 responden (12,5%) serta tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Berdasarkan jawaban responden tersebut, mean (rata-rata) item $X_{3,6}$ adalah sebesar 4,00 yang berarti bahwa sebagian besar responden setuju terhadap pernyataan bahwa SISMIOP menjamin ketepatan waktu dalam penyelesaian pekerjaan pengguna.

Pernyataan pada item $X_{3,7}$ yaitu SISMIOP dapat menjadi sarana komunikasi antara pegawai. Responden yang menjawab sangat setuju sebesar 5 responden (12,5%), yang menjawab setuju sebesar 33 responden (82,5%), dan yang menjawab ragu-ragu sebesar 2 responden (5%) serta tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Berdasarkan jawaban responden tersebut, mean (rata-rata) item $X_{3,7}$ adalah sebesar 4,08 yang berarti bahwa sebagian besar responden setuju terhadap pernyataan bahwa SISMIOP dapat menjadi sarana komunikasi antara pegawai.

d. Analisis Statistik Deskriptif Distribusi Frekuensi Variabel

Kinerja Pegawai Pajak (Y)

Variabel Y yaitu kinerja pegawai pajak memiliki tujuh item pertanyaan, hasil jawaban responden adalah sebagai berikut:

Tabel 14. Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Pegawai Pajak

Item	Jawaban										Mean
	STS		TS		R		S		SS		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
Y _{.1}	0	0	0	0	2	5	23	57,5	15	37,5	4,33
Y _{.2}	0	0	0	0	6	15	27	67,5	7	17,5	4,03
Y _{.3}	0	0	1	2,5	6	15	31	77,5	2	5	3,85
Y _{.4}	0	0	1	2,5	2	5	28	70	9	22,5	4,13
Y _{.5}	0	0	1	2,5	3	7,5	30	75	6	15	4,03
Y _{.6}	0	0	1	2,5	3	7,5	32	80	4	10	3,98
Y _{.7}	0	0	1	2,5	1	2,5	29	72,5	9	22,5	4,15
Grand Mean											4,07

Sumber : Data diolah, 2015 (lampiran 7)

Pernyataan :

- Y_{.1} : SISMIOP membantu menyelesaikan seluruh pekerjaan pengguna
- Y_{.2} : SISMIOP meningkatkan ketelitian dalam pekerjaan pengguna
- Y_{.3} : SISMIOP dapat membantu kerapian dalam mengerjakan tugas pengguna
- Y_{.4} : SISMIOP dapat meningkatkan skill pengguna
- Y_{.5} : SISMIOP dapat mengurangi kesalahan pengguna dalam pekerjaan
- Y_{.6} : SISMIOP membantu ketepatan waktu pekerjaan pengguna
- Y_{.7} : SISMIOP dapat mengefektifkan pekerjaan pengguna

Berdasarkan tabel 14, diketahui bahwa pertanyaan item Y_{.1} yaitu SISMIOP membantu menyelesaikan seluruh pekerjaan pengguna. Jumlah responden menjawab sangat setuju sebesar 15 responden (37,5%), yang menjawab setuju sebesar 23 responden (57,5%), yang menjawab ragu-ragu sebesar 2 responden (5%) serta tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Berdasarkan jawaban responden tersebut, mean (rata-rata) item Y_{.1} adalah sebesar 4,33 yang berarti bahwa sebagian besar responden

sangat setuju terhadap pernyataan bahwa SISMIOP membantu menyelesaikan seluruh pekerjaan pengguna.

Pernyataan pada item $Y_{.2}$ yaitu SISMIOP meningkatkan ketelitian dalam pekerjaan pengguna. Responden yang menjawab sangat setuju sebesar 7 responden (17,5%), yang menjawab setuju sebesar 27 responden (67,5%), dan yang menjawab ragu-ragu sebesar 6 responden (15%) serta tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Berdasarkan jawaban responden tersebut, mean (rata-rata) item $Y_{.2}$ adalah sebesar 4,03 yang berarti bahwa sebagian besar responden setuju terhadap pernyataan bahwa SISMIOP meningkatkan ketelitian dalam pekerjaan pengguna.

Pernyataan pada item $Y_{.3}$ yaitu SISMIOP dapat membantu kerapian dalam mengerjakan tugas pengguna. Responden yang menjawab sangat setuju sebesar 2 responden (5%), yang menjawab setuju sebesar 31 responden (77,5%), dan yang menjawab ragu-ragu sebesar 6 responden (15%) dan yang menjawab tidak setuju sebesar 1 responden (2,5%) serta tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Berdasarkan jawaban responden tersebut, mean (rata-rata) item $Y_{.3}$ adalah sebesar 3,85 yang berarti bahwa sebagian besar responden setuju terhadap pernyataan bahwa SISMIOP dapat membantu kerapian dalam mengerjakan tugas pengguna.

Pernyataan pada item Y_4 yaitu SISMIOP dapat meningkatkan skill pengguna. Responden yang menjawab sangat setuju sebesar 9 responden (22,5%), yang menjawab setuju sebesar 28 responden (70%), dan yang menjawab ragu-ragu sebesar 2 responden (5%) dan yang menjawab tidak setuju sebesar 1 responden (2,5%) serta tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Berdasarkan jawaban responden tersebut, mean (rata-rata) item Y_4 adalah sebesar 4,13 yang berarti bahwa sebagian besar responden setuju terhadap pernyataan bahwa SISMIOP dapat meningkatkan skill pengguna.

Pernyataan pada item Y_5 yaitu SISMIOP dapat mengurangi kesalahan pengguna dalam pekerjaan. Responden yang menjawab sangat setuju sebesar 6 responden (15%), yang menjawab setuju sebesar 30 responden (75%), dan yang menjawab ragu-ragu sebesar 3 responden (7,5%) dan yang menjawab tidak setuju sebesar 1 responden (2,5%) serta tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Berdasarkan jawaban responden tersebut, mean (rata-rata) item Y_5 adalah sebesar 4,03 yang berarti bahwa sebagian besar responden setuju terhadap pernyataan bahwa SISMIOP dapat mengurangi kesalahan pengguna dalam pekerjaan.

Pernyataan pada item Y_6 yaitu SISMIOP membantu ketepatan waktu pekerjaan pengguna. Responden yang menjawab sangat setuju sebesar 4 responden (10%), yang menjawab setuju

sebesar 32 responden (80%), dan yang menjawab ragu-ragu sebesar 3 responden (7,5%) dan yang menjawab tidak setuju sebesar 1 responden (2,5%) serta tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Berdasarkan jawaban responden tersebut, mean (rata-rata) item $Y_{.6}$ adalah sebesar 3,98 yang berarti bahwa sebagian besar responden setuju terhadap pernyataan bahwa SISMIOP membantu ketepatan waktu pekerjaan pengguna.

Pernyataan pada item $Y_{.7}$ yaitu SISMIOP dapat mengefektifkan pekerjaan pengguna. Responden yang menjawab sangat setuju sebesar 9 responden (22,5%), yang menjawab setuju sebesar 29 responden (72,5%), dan yang menjawab ragu-ragu sebesar 1 responden (2,5%) dan yang menjawab tidak setuju sebesar 1 responden (2,5%) serta tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Berdasarkan jawaban responden tersebut, mean (rata-rata) item $Y_{.6}$ adalah sebesar 3,98 yang berarti bahwa sebagian besar responden setuju terhadap pernyataan bahwa SISMIOP dapat mengefektifkan pekerjaan pengguna

2. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengukur kebenaran dan keabsahan instrumen penelitian yang digunakan. Suatu item dikatakan valid apabila nilai signifikan koefisien korelasi lebih kecil dari 0,05. Dan suatu item dikatakan tidak valid apabila nilai signifikan koefisien

korelasi lebih besar dari 0,05. Hasil validitas dari variabel-variabel dalam penelitian ini sebagai berikut:

1) Uji Validitas variabel kualitas sistem (X_1)

Adapun hasil uji validitas dari variabel kualitas sistem (X_1) sebagai berikut :

Tabel 15. Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem

No	Item	Koefisien Korelasi	R Tabel	Signifikan	Keterangan
1	$X_{1.1}$	0,622	0,3	0,000	Valid
2	$X_{1.2}$	0,497	0,3	0,001	Valid
3	$X_{1.3}$	0,660	0,3	0,000	Valid
4	$X_{1.4}$	0,457	0,3	0,003	Valid
5	$X_{1.5}$	0,626	0,3	0,000	Valid
6	$X_{1.6}$	0,575	0,3	0,000	Valid
7	$X_{1.7}$	0,618	0,3	0,000	Valid

Sumber : Data diolah, 2015 (lampiran 8)

Berdasarkan tabel 15 dapat diketahui bahwa item $X_{1.1}$, $X_{1.2}$, $X_{1.3}$, $X_{1.4}$, $X_{1.5}$, $X_{1.6}$ dan $X_{1.7}$ dalam probabilitas signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dapat disimpulkan bahwa item-item dari kualitas sistem (X_1) dinyatakan valid.

2) Uji Validitas Kualitas Informasi (X_2)

Adapun hasil uji validitas dari variabel kualitas informasi (X_2) sebagai berikut :

Tabel 16. Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi

No	Item	Koefisien Korelasi	R Tabel	Signifikan	Keterangan
1	$X_{2.1}$	0,653	0,3	0,000	Valid
2	$X_{2.2}$	0,781	0,3	0,000	Valid
3	$X_{2.3}$	0,453	0,3	0,003	Valid
4	$X_{2.4}$	0,730	0,3	0,000	Valid
5	$X_{2.5}$	0,390	0,3	0,013	Valid
6	$X_{2.6}$	0,460	0,3	0,003	Valid
7	$X_{2.7}$	0,670	0,3	0,000	Valid

Sumber : data diolah, 2015 (lampiran 10)

Berdasarkan tabel 16 dapat diketahui bahwa item $X_{2.1}$, $X_{2.2}$, $X_{2.3}$, $X_{2.4}$, $X_{2.5}$, $X_{2.6}$ dan $X_{2.7}$ dalam probabilitas signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dapat disimpulkan bahwa item-item dari kualitas informasi (X_2) dinyatakan valid.

3) Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_3)

Adapun hasil uji validitas dari variabel kualitas pelayanan (X_3) sebagai berikut :

Tabel 17. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

No	Item	Koefisien Korelasi	R Tabel	Signifikan	Keterangan
1	$X_{3.1}$	0,628	0,3	0,000	Valid
2	$X_{3.2}$	0,623	0,3	0,000	Valid
3	$X_{3.3}$	0,485	0,3	0,002	Valid
4	$X_{3.4}$	0,579	0,3	0,000	Valid
5	$X_{3.5}$	0,559	0,3	0,000	Valid
6	$X_{3.6}$	0,601	0,3	0,000	Valid
7	$X_{3.7}$	0,539	0,3	0,000	Valid

Sumber : data diolah, 2015 (lampiran 12)

Berdasarkan tabel 17 dapat diketahui bahwa item $X_{3,1}$, $X_{3,2}$, $X_{3,3}$, $X_{3,4}$, $X_{3,5}$, $X_{3,6}$ dan $X_{3,7}$ dalam probabilitas signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dapat disimpulkan bahwa item-item dari kualitas pelayanan (X_3) dinyatakan valid.

4) Uji Validitas Kinerja Pegawai Pajak (Y)

Adapun hasil uji validitas dari variabel kinerja pegawai pajak (Y) sebagai berikut :

Tabel 18. Hasil Uji Validitas Kinerja Pegawai Pajak

No	Item	Koefisien Korelasi	R Tabel	Signifikan	Keterangan
1	$Y_{.1}$	0,511	0,3	0,001	Valid
2	$Y_{.2}$	0,444	0,3	0,004	Valid
3	$Y_{.3}$	0,610	0,3	0,000	Valid
4	$Y_{.4}$	0,586	0,3	0,000	Valid
5	$Y_{.5}$	0,709	0,3	0,000	Valid
6	$Y_{.6}$	0,564	0,3	0,000	Valid
7	$Y_{.7}$	0,717	0,3	0,000	Valid

Sumber : data diolah, 2015 (lampiran 14)

Berdasarkan tabel 18 dapat diketahui bahwa item Y_1 , Y_2 , Y_3 , Y_4 , Y_5 , Y_6 dan Y_7 dalam probabilitas signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dapat disimpulkan bahwa item-item dari kinerja pegawai pajak (Y) dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah sebuah uji untuk mengukur konsistensi dan stabilitas nilai sebuah kuisioner sehingga bersifat konsisten dan dapat digunakan sebagai pedoman penelitian selanjutnya. Uji ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 21 dengan melihat *Cronbach's Alpha* dari variabel X_1 , X_2 , X_3

dan Y. Pernyataan dalam kuisioner dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6.

1) Uji Reliabilitas Kualitas Sistem (X_1)

Adapun hasil uji reliabilitas dari variabel kualitas sistem (X_1) sebagai berikut :

Tabel 19. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Sistem

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
X_1	0,685	Reliabel

Sumber : data diolah, 2015 (lampiran 9)

Berdasarkan tabel 19, merupakan hasil dari item $X_{1.1}$, $X_{1.2}$, $X_{1.3}$, $X_{1.4}$, $X_{1.5}$, $X_{1.6}$ dan $X_{1.7}$ memperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,685 yang artinya item-item dalam variabel kualitas sistem (X_1) dinyatakan reliabel.

2) Uji Reliabilitas Kualitas Informasi (X_2)

Adapun hasil uji reliabilitas dari variabel kualitas informasi (X_2) sebagai berikut :

Tabel 20. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Informasi

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
X_2	0,708	Reliabel

Sumber : data diolah, 2015 (lampiran 11)

Berdasarkan tabel 20, merupakan hasil dari item $X_{2.1}$, $X_{2.2}$, $X_{2.3}$, $X_{2.4}$, $X_{2.5}$, $X_{2.6}$ dan $X_{2.7}$ memperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,708 yang artinya item-item dalam variabel kualitas informasi (X_2) dinyatakan reliabel.

3) Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X_3)

Adapun hasil uji reliabilitas dari variabel kualitas pelayanan (X_3) sebagai berikut :

Tabel 21. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
X_3	0,659	Reliabel

Sumber : data diolah, 2015 (lampiran 13)

Berdasarkan tabel 21 merupakan hasil dari item $X_{3.1}$, $X_{3.2}$, $X_{3.3}$, $X_{3.4}$, $X_{3.5}$, $X_{3.6}$ dan $X_{3.7}$ memperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,659 yang artinya item-item dalam variabel kualitas pelayanan (X_3) dinyatakan reliabel.

4) Uji Reliabilitas Kinerja Pegawai Pajak (Y)

Adapun hasil uji reliabilitas dari variabel kinerja pegawai pajak (Y) sebagai berikut :

Tabel 22. Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Pegawai Pajak

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
X_3	0,690	Reliabel

Sumber : data diolah, 2015 (lampiran 15)

Berdasarkan tabel 22 merupakan hasil dari item Y_1 , Y_2 , Y_3 , Y_4 , Y_5 , Y_6 dan Y_7 memperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,690 yang artinya item-item dalam variabel kinerja pegawai pajak (Y) dinyatakan reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dalam penelitian ini menggunakan uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heterokedasitas yang menggunakan aplikasi statistik.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan metode uji *kolmogorov-smirnov*. Uji ini dikatakan berdistribusi normal jika nilai *asymptotic significance (2-tailed)* lebih besar dari 0,05. Berikut ini hasil perhitungan dengan menggunakan *Kolmogrov-Smirnov* :

Tabel 23. Hasil Uji Normalitas *Kolmogorov-Smirnov*

No	Keterangan	Hasil
1	<i>Kolmogorov-Smirnov</i>	0,880
2	Asymp. Sig (2-tailed)	0,420

Sumber : data diolah, 2015 (lampiran 16)

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan metode *kolmogorov-smirnov* diketahui bahwa nilai *asymptotic significance (2-tailed)* melebihi dari 0,05 yaitu sebesar 0,420 , yang artinya data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah dari nilai regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Uji multikolinearitas dikatakan tidak terjadi hubungan multikolinearitas jika nilai VIF lebih kecil dari 10 dan nilai *tollerance* lebih besar dari 0,10. Berikut adalah hasil uji multikolinieritas :

Tabel 24. Hasil Uji Multikolinieritas

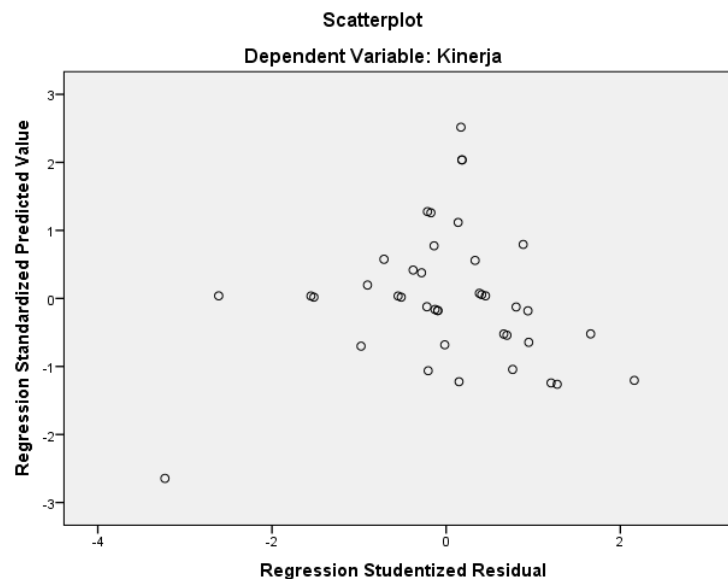
Variabel	Collinearity Statistics	
	Tollerance	VIF
Kualitas Sistem	0,385	2,595
Kualitas Informasi	0,344	2,907
Kualitas Pelayanan	0,229	4,371

Sumber : data diolah, 2015 (lampiran 20)

Berdasarkan tabel 24, dapat diketahui bahwa kualitas sistem memiliki nilai VIF 2,595 dan nilai *tollerance* 0,385. Kualitas informasi memiliki nilai VIF 2,907 dan nilai *tollerance* 0,344 sedangkan kualitas pelayanan memiliki nilai VIF 4,371 dan nilai *tollerance* 0,229. Berdasarkan nilai VIF dan *tollerance*, ketiga variabel bebas tersebut tidak terjadi hubungan multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedasitas

Uji Heteroskedasitas dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Apabila nilai variansnya tetap maka disebut homoskedastisitas, jika variansnya berbeda maka disebut heteroskedasitas, dimana model regresi yang baik adalah jika terjadi homoskedastisitas. Uji heteroskedasitas dapat dilakukan dengan melihat grafik scatterplot dengan melihat ada tidaknya pola antara nilai prediksi variabel terikat yaitu ZPRED dan nilai residunya (SRESID). Berdasarkan gambar 4 terlihat bahwa titik-titik menyebar tidak beraturan serta menyebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga dapat disimpulkan bahwa terjadi heteroskedasitas pada model regresi.



Gambar 5. Hasil Uji Heteroskedasitas Grafik *Scatterplot*

Sumber : data diolah, 2015 (lampiran 17)

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk merumuskan hubungan antara variabel dependen dan variabel independen, dengan jumlah variabel lebih dari satu (Yamin, 2011:29). Hasil analisis regresi linear berganda setelah di uji dapat dilihat dari tabel sebagai berikut :

Tabel 25. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	Unstandardized Coefficients (Beta)	t _{hitung}	Sig.	Keterangan
Constant	4,541			
Kualitas Sistem	0,344	2,502	0,017	Signifikan
Kualitas Informasi	0,387	3,352	0,002	Signifikan
Kualitas Pelayanan	0,424	2,191	0,035	Signifikan
R = 0,909				
R Square = 0,826				
Adjusted R Square = 0,812				
F _{hitung} = 57,022				
Signifikan = 0,000				

Sumber : data diolah, 2015 (lampiran 18 dan 20)

Model regresi yang dapat disimpulkan dari tabel diatas adalah

$$Y = - 4,541 + 0,344X_1 + 0,387X_2 + 0,424X_3 + e$$

Melalui persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan setiap koefisien regresi yang dihasilkan sebagai berikut :

a) Kualitas Sistem terhadap Kinerja Pegawai Pajak

Nilai koefisien kualitas sistem untuk variabel X_1 sebesar 0,344. Hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan kualitas sistem maka variabel kinerja pegawai pajak (Y) akan naik sebesar 0,344 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

b) Kualitas Informasi terhadap Kinerja Pegawai Pajak

Nilai koefisien kualitas informasi untuk variabel X_2 sebesar 0,387. Hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan kualitas informasi maka variabel kinerja pegawai pajak (Y) akan naik sebesar 0,387 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

c) Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai Pajak

Nilai koefisien kualitas pelayanan untuk variabel X_3 sebesar 0,424. Hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan kualitas pelayanan maka variabel kinerja pegawai pajak (Y) akan naik sebesar 0,424 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

5. Uji Hipotesis

a. Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*)

Uji koefisien determinasi adalah uji yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.

Tabel 26. Hasil *Adjusted R Square*

<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>
,909 ^a	,826	,812

Sumber : data diolah, 2015 (lampiran 18)

Berdasarkan tabel 26, uji *R square* memiliki nilai 0,826. Penelitian ini menggunakan tiga variabel bebas sehingga nilai dari *adjusted R square* yang akan digunakan. Nilai *adjusted R square* menunjukkan 0,812 artinya 81,2 % kinerja pegawai pajak dijelaskan oleh variabel kualitas sistem (X_1), kualitas informasi (X_2) dan kualitas pelayanan (X_3) sedangkan sisanya sebesar 18,8% dipengaruhi oleh faktor lain atau variabel lain diluar penelitian ini.

b. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji simultan (Uji F) adalah uji yang digunakan untuk mengukur seberapa berpengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat bersama-sama. Penelitian ini memiliki variabel bebas yaitu kualitas sistem (X_1), kualitas informasi (X_2) dan kualitas pelayanan (X_3) dengan variabel terikat kinerja pegawai pajak (Y). Adapun hasil dari uji F dari ketiga variabel bebas sebagai berikut :

Tabel 27. Hasil Uji-F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	178,426	3	59,475	57,022	,000
Residual	37,549	36	1,043		
Total	215,975	39			

Sumber : data diolah, 2015 (lampiran 19)

Keputusan atas uji F dapat dilakukan dengan melihat nilai probabilitas signifikan pada hasil Uji F pada tabel 27. Jika nilai probabilitas lebih besar dari 0,05, maka variabel bebas tidak mempengaruhi variabel terikat. Dan jika nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05, maka variabel bebas mempengaruhi variabel terikat. Pada tabel 26, nilai probabilitas signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,000. Berdasarkan signifikansi tersebut, maka hipotesis yang diterima adalah H_1 sedangkan H_0 ditolak. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel bebas kualitas sistem (X_1), kualitas informasi (X_2) dan kualitas pelayanan (X_3) berpengaruh signifikan secara bersama-sama.

c. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Uji t adalah uji yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara individu. Penelitian ini memiliki tiga variabel bebas yaitu kualitas sistem (X_1), kualitas informasi (X_2), kualitas pelayanan (X_3), dan satu variabel terikat yaitu kinerja pegawai pajak. Adapun hasil uji t dari masing-masing variabel sebagai berikut:

Tabel 28. Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4,541	2,740		-1,658	,106
Kualitas_sistem	,344	,138	,280	2,502	,017
Kualitas_informasi	,387	,115	,397	3,352	,002
Kualitas_pelayanan	,424	,193	,318	2,191	,035

Sumber : data diolah, 2015 (lampiran 20)

Kesimpulan uji t yang digunakan untuk menguji apakah kualitas sistem (X_1), kualitas informasi (X_2), kualitas pelayanan (X_3) berpengaruh secara individual terhadap kinerja pegawai pajak menggunakan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut :

- 1) Jika nilai probabilitas lebih besar dari 0,05 maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, ini berarti menyatakan bahwa variabel independen atau bebas tidak mempunyai pengaruh secara individual terhadap variabel dependen atau terikat.
- 2) Jika nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, ini berarti menyatakan bahwa variabel independen atau bebas mempunyai pengaruh secara individual terhadap variabel dependen atau terikat.

Berdasarkan tabel 28, dapat disimpulkan bahwa :

a) Kualitas Sistem (X_1)

Hasil dari uji t menunjukkan nilai signifikansi dari kualitas sistem sebesar 0,017 lebih kecil dari 0,05 sehingga H_1 diterima dan H_0

ditolak. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh secara individual terhadap kinerja pegawai pajak.

b) Kualitas Informasi (X_2)

Hasil dari uji t menunjukkan nilai signifikansi dari kualitas informasi sebesar 0,002 lebih kecil dari 0,05 sehingga H_1 diterima dan H_0 ditolak. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh secara individual terhadap kinerja pegawai pajak.

c) Kualitas Pelayanan (X_3)

Hasil dari uji t menunjukkan nilai signifikansi dari kualitas sistem sebesar 0,035 lebih kecil dari 0,05 sehingga H_1 diterima dan H_0 ditolak. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh secara individual terhadap kinerja pegawai pajak.

C. Pembahasan

Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 40 orang responden, terdapat sebanyak 21 responden 52,5% berjenis kelamin laki-laki dan 19 responden (47,5%) berjenis kelamin perempuan. Dengan demikian kelompok responden berjenis kelamin laki-laki merupakan kelompok terbanyak, sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 40 responden yang menjadi sampel penelitian dominan berjenis kelamin laki-laki. Penelitian ini memiliki tiga variabel yaitu kualitas sistem (X_1), kualitas informasi (X_2), kualitas pelayanan (X_3).

Analisis statistik deskriptif frekuensi pada variabel kualitas sistem (X_1) menunjukkan bahwa hasil jawaban item-item variabel tersebut memiliki grand mean sebesar 4,10. Item $X_{1.1}$ dengan pernyataan SISMIOP mudah digunakan memiliki nilai mean tertinggi sebesar 4,28. Sedangkan item $X_{1.3}$ memiliki nilai mean terendah sebesar 3,75. Statistik deskriptif frekuensi pada variabel kualitas informasi (X_2) menunjukkan bahwa hasil jawaban item-item variabel tersebut memiliki grand mean sebesar 4,16. Item $X_{2.6}$ dengan pernyataan SISMIOP menyajikan seluruh data secara lengkap memiliki nilai mean tertinggi sebesar 4,28. Sedangkan item $X_{2.4}$ memiliki nilai mean terendah sebesar 3,70. Statistik deskriptif frekuensi pada variabel kualitas pelayanan (X_3) menunjukkan bahwa hasil jawaban item-item variabel tersebut memiliki grand mean sebesar 4,07. Item $X_{3.1}$ dengan pernyataan SISMIOP didukung dengan perangkat keras (komputer, printer) yang memadai memiliki nilai mean tertinggi sebesar 4,25. Sedangkan item $X_{3.4}$ memiliki nilai mean terendah sebesar 3,88. Dari statistik deskriptif, kualitas informasi (X_2) memiliki nilai grand mean tertinggi dari variabel bebas lainnya sebesar 4,16.

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda dapat diinterpretasikan bahwa hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh secara bersama-sama antara variabel kualitas sistem (X_1), kualitas informasi (X_2), kualitas pelayanan (X_3), terhadap kinerja pegawai pajak (Y) telah terbukti. Dengan didapatkan hasil F_{hitung} sebesar 57,022 dengan probabilitas sebesar 0,000 yang nilainya lebih kecil dari

0,05. Dapat diartikan bahwa jika ke tiga variabel tersebut memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai pajak.

Berdasarkan hasil uji t dapat diinterpretasikan bahwa terdapat pengaruh secara parsial kualitas sistem (X_1), kualitas informasi (X_2), kualitas pelayanan (X_3) terhadap kinerja pegawai pajak. Hal ini dapat dilihat dari masing-masing nilai probabilitas variabel bebas, yaitu kualitas sistem (X_1) sebesar 0,017, kualitas informasi (X_2) sebesar 0,002 dan kualitas pelayanan (X_3) sebesar 0,35 yang nilainya lebih kecil dari 0,05. Dapat diartikan bahwa masing-masing variabel berpengaruh secara individual terhadap kinerja pegawai pajak.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian dari Wahyudi (2013). Hasil penelitian yang dilakukan Wahyudi (2013) menyatakan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna baik secara simultan maupun secara parsial. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan tidak hanya dapat meningkatkan kepuasan pengguna, tetapi juga dapat meningkatkan kinerja pegawai.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak PBB-P2 dengan menggunakan variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai pajak di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Probolinggo, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Hasil pembahasan pada penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kinerja pegawai pajak. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan secara bersama dapat meningkatkan kinerja pegawai pajak.
2. Hasil pembahasan pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kinerja pegawai pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan, maka semakin meningkatkan kinerja pegawai pajak. Dari ketiga variabel tersebut kualitas informasi memiliki pengaruh yang tinggi terhadap peningkatan kinerja pegawai pajak. Dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terendah diantara ketiga variabel tersebut.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak PBB-P2 dengan menggunakan variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai pajak di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Probolinggo, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan :

1. Pihak Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Probolinggo sebaiknya melakukan pengecekan pada SISMIOP secara berkala untuk meminimalisir terjadi kerusakan baik data maupun sistemnya.
2. Bagi pihak Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Probolinggo agar memperbarui data atau informasi dalam SISMIOP, seperti adanya subjek dan objek baru dalam peta SISMIOP, sehingga pegawai pajak dapat mengetahui perkembangan informasi terbaru.
3. Pihak Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Probolinggo untuk meningkatkan kinerja pegawai agar tidak lambat dalam memperbaiki SISMIOP apabila mengalami gangguan dan memberikan pelatihan-pelatihan ke pegawai dalam mengoperasikan dan memperbaiki SISMIOP agar pegawai lebih cepat dan tanggap apabila mengalami kerusakan atau gangguan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andhika, Wisnu. 2007. *Pengaruh Persepsi Karyawan Tentang Implementasi Sistem Informasi Berbasis Komputer Terhadap Kinerja*. Skripsi S1. Malang : Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi Tahun 2010*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- DeLone W. H. and McLean E. R. 2003. *The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update*. *Journal of Management Information Systems* 19(4), 9–30.
- Dosen FIA UB. 2012. *Pedoman Pelaksanaan dan Ujian Skripsi Program Sarjana S1*. Malang : FIA UB.
- Fajri, Mohammad Dian. 2011. *Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Konsultan Perencana di Surakarta*. Skripsi S1. Surakarta : Fakultas Teknik Universitas Sebelas Maret.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Hamid, Abdul. 2007. *Panduan Penulisan Skripsi*. Jakarta : FEIS UIN Press.
- Hasibuan, H. Malayu S.P. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Humdiana, dan Evi Indrayani. 2006. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Husaini, Usman dan Purnomo Setiady. 2009. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Idrus, Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial. Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif Edisi Kedua*. Jakarta : Erlangga.
- Jogiyanto. 2005. *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta : Andi Yogyakarta.
- Kurniawan, Hari. 2008. *Penerapan Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Bagi Wajib Pajak Bumi dan Bangunan*. Skripsi S1. Malang : Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

- Kusumasari, Dwi. 2007. *Pengaruh Penilaian Prestasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*. Skripsi S1. Malang : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya.
- Laudon, Kenneth dan Laudon, Jane P. 2005. *Sistem Informasi Manajemen Mengelola Perusahaan Digital*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Mangkunegara, A.A Anwar Prabu. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi 2011*. Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- McLeod, R dan Schell, G. 2007. *Management Information System, 10th*. New Jersey : Inc., Upper Saddle River.
- Mitchell, Mark L, and Janina M. Jolley. 2013. *Research Design Explained, Eight Edition, International Edition*. United States of America : Wadsworth Cengage Learning.
- Mufaridah, Siti. 2009. *Majalah Berita Pajak*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Narbuko, Cholid dan Abu Achmadi. 2007. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Nugroho, Bhuono Agung. 2005. *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS Edisi 1*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Nugroho, Eko. 2008. *Sistem Informasi Manajemen Konsep, Aplikasi dan Perkembangannya*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Nurul, Dwi Putri. 2008. *Pengaruh Aplikasi Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) terhadap Efektivitas Administrasi Pajak Bumi dan Bangunan dan Efektivitas Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan*. Skripsi S1. Malang : Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya.
- O' Brien, James, A. 2005. *Pengantar Sistem Informasi*. Jakarta : PT. Salemba Emban Patria.
- Pabundu, Tika. 2006. *Metodologi Riset Bisnis*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Peraturan Daerah Kota Probolinggo Nomor 2 Tahun 2011. *Pajak Daerah*. Probolinggo : Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset.
- Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 25 Tahun 2012. *Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Probolinggo Nomor 2 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah*. Probolinggo : Seksi Pajak Bidang Pendapatan Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Probolinggo.
- Prasetiawan, Gunawan Nur. _____. *Analisis Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) dan Kinerja Aparat terhadap Penerimaan Pajak Bumi*

dan Bangunan pada Dinas Pelayanan Pajak di Jawa Barat. Jurnal. Universitas Komputer Indonesia.

Priyatno, Duwi. 2010. *Paham Analisa Statistik Data Dengan SPSS*. Yogyakarta : MediaKom.

Resmi, Siti. 2009. *Perpajakan : Teori dan Kasus Buku 1 Edisi Kelima*. Jakarta : Salemba Empat.

Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi*. Jakarta : PT Indeks, Kelompok Gramedia.

Robert, Vijay. 2005. *Management Control System 11 Edition*. Jakarta : Salemba Empat.

Santoso, Wimpi Predy. 2010. *Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Administrasi Perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan*. Skripsi S1. Malang : Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya.

Santoso, Singgih. 2005. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta : Elex Media Komputindo.

Sanusi, Anwar. 2012. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat.

Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Sayekti, Siwi. 2010. *Pengaruh Aplikasi Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) terhadap Kinerja Pegawai Aparatur Pajak*. Skripsi S1. Jakarta : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.

Simanjuntak, Timbul Hamonangan dan Imam Mukhlis. 2012. *Dimensi Ekonomi Perpajakan dalam Pembangunan Ekonomi*. Jakarta : Raih Asa Sukses (Penebar Swadaya Grup).

Singarimbun, M dan Effendi S. 2006. *Metode Penelitian Survey*, cetakan ke 18. Jakarta : Pustaka LP3ES.

Singgih, Santoso. 2000. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta : Elex Media Komputindo.

Siregar, Syofian. 2014. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : Bumi Aksara.

Suandy, Erly. 2005. *Hukum Pajak Edisi Ketiga*. Jakarta : Salemba Empat.

Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.

- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung : Alfa Beta.
- Sumanti, Ika Yuzidha. 2008. *Evaluasi Kualitas Sistem Informasi Berbasis Komputer pada Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP)*. Skripsi S1. Fakultas Ilmu Administrasi Brawijaya.
- Susilaningtyas, Adinda Kus. 2007. *Analisis Pengaruh Pelatihan dan Masa Kerja terhadap Kinerja Pegawai*. Skripsi S1. Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya.
- Undang-Undang No. 28 Tahun 2007. 2007. *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*.
- Wahyudi, Riza. 2013. *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan SIAKAD terhadap Kepuasan Mahasiswa*. Skripsi S1. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
- Waluyo. 2011. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta : Salemba Empat
- Widodo, Atim Widodo dan Andreas Hendro Puspito. 2010. *Pajak Bumi dan Bangunan untuk Para Praktisi*. Jakarta : Mitra Kencana Media.
- Yamin, Sofyan Et al. 2011. *Regresi dan Korelasi Dalam Genggaman Anda, Aplikasi dengan Software SPSS, Eviews, MINITAB, dan STATGRAPHICS*. Jakarta : Salemba Empat.
- Zulkarnaen, Iskandar. 2007. *Pengaruh Sistem Manajemen terhadap Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan pada Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Depok*. Jakarta : Universitas Islam Negeri.

Lampiran 1. Kuisioner Penelitian

KUISIONER PENELITIAN

Pengaruh Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan Perkotaan (PBB-P2) terhadap Kinerja Pegawai Pajak

(Pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Probolinggo)

Penelitian yang saya lakukan ini bertujuan untuk kepentingan penyusunan skripsi untuk meraih gelar sarjana pada Universitas Brawijaya. Skripsi saya berjudul “Pengaruh Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan Perkotaan (PBB-P2) terhadap Kinerja Pegawai Pajak”. Saya mengharapkan bantuan dari bapak/ibu untuk menjadi responden dengan menjawab pertanyaan. Saya sangat mengharapkan jawaban yang sesuai dengan pendapat anda.

Identitas dari peneliti :

Nama : Nofi Sofyan Hadi
 NIM : 115030407111043
 Jurusan : Perpajakan
 Fakultas : Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

IDENTITAS RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan
 Umur : ☐ < 30 Tahun ☐ 30 - 40 tahun ☐ > 30 tahun
 Pendidikan Terakhir : ☐ SMA ☐ Akademi (DI/DII/DIII) ☐ Sarjana ☐ Pasca Sarjana
 Lama Bekerja : ☐ < 5 tahun ☐ 10 – 15 tahun ☐ > 15 tahun

PETUNJUK PENGISIAN KUISIONER :

- Bacalah sejumlah pertanyaan di bawah ini dengan teliti.
- Anda dimohon untuk memberikan penilaian mengenai pengaruh Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) terhadap Kinerja Pegawai Pajak.
- Anda dimohon untuk memberikan jawaban sesuai dengan keadaan Anda secara objektif dengan memberikan tanda centang (✓) pada salah satu kriteria untuk setiap pernyataan yang menurut Anda paling tepat.
- Pilihan jawaban yang tersedia adalah :
SS = Apabila anda merasa **Sangat Setuju**
S = Apabila anda merasa **Setuju**
R = Apabila anda merasa **Ragu-Ragu**
TS = Apabila anda merasa **Tidak Setuju**
STS = Apabila anda merasa **Sangat Tidak Setuju**

PERTANYAAN

- Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak PBB-P2**
 - Kualitas Sistem**

No	Keterangan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	R	S	SS
1	SISMIOP mudah digunakan					
2	SISMIOP menyajikan tampilan yang mudah dimengerti					
3	SISMIOP tidak pernah terjadi kerusakan baik data maupun sistemnya					
4	SISMIOP memenuhi kebutuhan pengguna					

5	SISMIOP memiliki respon yang cepat					
6	SISMIOP menjamin keamanan data					
7	SISMIOP menggunakan otentifikasi sistem keamanan (<i>username</i> dan <i>password</i>)					

b. Kualitas Informasi

No	Keterangan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	R	S	SS
1	SISMIOP memberikan informasi data yang akurat tentang Wajib Pajak					
2	SISMIOP menyajikan keakuratan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna					
3	SISMIOP menyajikan informasi yang tepat waktu					
4	SISMIOP menyajikan data yang terbaru (<i>up to date</i>)					
5	SISMIOP menyajikan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna					
6	SISMIOP menyajikan seluruh data secara lengkap					
7	SISMIOP menyajikan tampilan struktur informasi yang mudah dipahami					

c. Kualitas Pelayanan

No	Keterangan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	R	S	SS
1	SISMIOP didukung dengan perangkat keras (komputer, printer) yang memadai					
2	SISMIOP telah memakai peralatan sistem informasi yang mutakhir					
3	SISMIOP dilengkapi dengan manual prosedur penggunaan sistem					
4	SISMIOP secara cepat diperbaiki apabila mengalami gangguan					
5	SISMIOP didukung oleh <i>Operator Center</i> yang dapat memberikan pelayanan langsung kepada pengguna					
6	SISMIOP menjamin ketepatan waktu dalam penyelesaian pekerjaan pengguna					
7	SISMIOP dapat menjadi sarana komunikasi antara pengguna					

2. Kinerja Pegawai

No	Keterangan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	R	S	SS
1	SISMIOP membantu menyelesaikan seluruh pekerjaan pengguna					
2	SISMIOP meningkatkan ketelitian dalam pekerjaan pengguna					
3	SISMIOP dapat membantu kerapian dalam mengerjakan tugas pengguna					
4	SISMIOP dapat meningkatkan <i>skill</i> pengguna					
5	SISMIOP dapat mengurangi kesalahan pengguna dalam pekerjaan					
6	SISMIOP membantu ketepatan waktu pekerjaan pengguna					
7	SISMIOP dapat mengefektifitas pekerjaan pengguna					

Lampiran 2. Identitas Responden

No	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Lama Bekerja
1	Perempuan	< 30 tahun	SMA	5 - 15 tahun
2	Perempuan	30 - 40 tahun	SMA	> 15 tahun
3	Laki-laki	30 - 40 tahun	SMA	> 15 tahun
4	Laki-laki	< 30 tahun	Sarjana	5 - 15 tahun
5	Laki-laki	< 30 tahun	Sarjana	5 - 15 tahun
6	Perempuan	< 30 tahun	Sarjana	5 - 15 tahun
7	Perempuan	30 - 40 tahun	SMA	> 15 tahun
8	Laki-laki	< 30 tahun	Sarjana	< 5 tahun
9	Perempuan	< 30 tahun	SMA	< 5 tahun
10	Laki-laki	< 30 tahun	Akademi (DI/DII/DII	5 - 15 tahun
11	Laki-laki	> 40 tahun	Pasca Sarjana	< 5 tahun
12	Perempuan	30 - 40 tahun	Sarjana	< 5 tahun
13	Perempuan	30 - 40 tahun	Sarjana	> 15 tahun
14	Laki-laki	< 30 tahun	Sarjana	< 5 tahun
15	Laki-laki	< 30 tahun	Sarjana	< 5 tahun
16	Perempuan	< 30 tahun	Akademi (DI/DII/DII	< 5 tahun
17	Laki-laki	30 - 40 tahun	Akademi (DI/DII/DII	< 5 tahun
18	Laki-laki	30 - 40 tahun	SMA	> 15 tahun
19	Laki-laki	30 - 40 tahun	Akademi (DI/DII/DII	5 - 15 tahun
20	Perempuan	< 30 tahun	SMA	< 5 tahun
21	Laki-laki	< 30 tahun	Sarjana	< 5 tahun
22	Laki-laki	> 40 tahun	Sarjana	> 15 tahun
23	Laki-laki	30 - 40 tahun	SMA	5 - 15 tahun
24	Laki-laki	< 30 tahun	Akademi (DI/DII/DII	5 - 15 tahun
25	Perempuan	30 - 40 tahun	Sarjana	5 - 15 tahun
26	Laki-laki	> 40 tahun	SMA	> 15 tahun
27	Perempuan	30 - 40 tahun	SMA	> 15 tahun
28	Perempuan	30 - 40 tahun	Akademi (DI/DII/DII	5 - 15 tahun
29	Perempuan	< 30 tahun	SMA	< 5 tahun
30	Laki-laki	> 40 tahun	SMA	> 15 tahun
31	Perempuan	< 30 tahun	Akademi (DI/DII/DII	< 5 tahun
32	Laki-laki	< 30 tahun	SMA	5 - 15 tahun
33	Perempuan	30 - 40 tahun	Akademi (DI/DII/DII	5 - 15 tahun
34	Perempuan	< 30 tahun	SMA	5 - 15 tahun
35	Perempuan	30 - 40 tahun	Pasca Sarjana	5 - 15 tahun
36	Laki-laki	< 30 tahun	Sarjana	< 5 tahun
37	Perempuan	30 - 40 tahun	SMA	5 - 15 tahun
38	Laki-laki	> 40 tahun	Akademi (DI/DII/DII	> 15 tahun
39	Laki-laki	30 - 40 tahun	Sarjana	5 - 15 tahun
40	Perempuan	< 30 tahun	Sarjana	< 5 tahun

Lampiran 3. Jawaban Responden

No	Kualitas Sistem (X1)								Kualitas Informasi (X2)								Kualitas Pelayanan (X3)								Kinerja							
	1	2	3	4	5	6	7	total	1	2	3	4	5	6	7	total	1	2	3	4	5	6	7	total	1	2	3	4	5	6	7	total
1	4	5	4	4	4	4	5	30	5	4	4	4	4	4	4	29	5	4	4	4	5	5	4	31	5	4	4	5	4	4	4	30
2	4	4	4	5	4	4	4	29	4	4	3	4	4	4	5	28	5	4	4	3	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28
3	5	4	4	4	4	5	4	30	5	4	4	4	4	4	4	29	5	4	5	4	4	4	4	30	5	4	4	4	4	4	4	29
4	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	4	4	5	5	4	32	5	5	5	4	5	4	5	33	5	5	4	5	5	5	5	34
5	4	4	4	4	5	5	4	30	4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	5	4	4	4	29
6	4	4	3	4	4	4	4	27	4	3	4	3	4	4	4	26	4	4	4	4	4	3	4	27	3	5	4	4	3	4	4	27
7	5	4	4	4	4	5	4	30	4	3	4	4	5	4	4	28	4	5	4	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	4	28
8	4	5	4	4	4	5	5	31	5	5	5	4	5	5	5	34	5	4	4	5	5	4	5	32	5	5	5	4	4	5	5	33
9	4	4	3	4	4	4	4	27	3	3	4	4	5	5	4	28	4	4	4	4	4	3	4	27	4	4	4	4	4	3	4	27
10	4	4	3	4	4	4	4	27	4	3	4	3	4	4	4	26	4	4	3	4	4	3	4	26	4	4	3	4	4	4	4	27
11	5	4	4	5	4	4	5	31	4	5	5	5	5	5	5	34	5	5	4	5	4	5	4	32	5	5	4	4	5	5	5	33
12	4	4	4	4	4	5	4	29	4	5	4	4	4	4	5	30	5	5	4	4	4	4	5	31	5	5	4	4	4	5	4	31
13	4	4	4	4	4	5	4	29	4	4	4	4	5	4	4	29	4	4	3	4	4	4	4	27	5	4	3	4	4	4	4	28
14	4	3	3	4	4	3	4	27	5	5	4	4	4	3	5	30	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28
15	4	5	4	4	4	4	4	29	3	4	4	3	4	4	4	26	4	4	4	4	4	4	4	28	5	3	3	4	4	4	5	28
16	4	5	4	4	4	3	5	29	4	4	4	4	4	4	4	28	5	4	4	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	4	28
17	4	4	3	4	3	4	4	26	4	4	4	3	4	5	4	28	4	4	4	3	4	4	5	28	4	4	4	5	3	4	4	28
18	5	4	4	4	4	4	5	30	5	5	4	4	4	5	5	32	4	4	4	4	5	5	4	30	4	4	4	5	5	4	5	31
19	4	4	4	4	4	4	4	28	3	3	4	3	4	4	4	25	4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	4	4	3	3	4	26
20	5	4	3	4	4	4	4	28	3	3	4	3	4	4	4	25	4	4	4	3	4	3	4	26	3	5	4	4	4	3	4	27
21	3	4	3	4	2	4	4	24	3	3	4	2	4	4	2	22	4	3	4	3	4	3	4	25	4	4	2	2	2	4	2	20
22	4	4	3	4	3	4	4	26	4	3	4	3	4	4	4	26	4	4	4	4	4	4	3	27	4	4	4	4	4	4	4	28
23	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	3	4	4	27	5	4	4	4	4	4	4	29
24	4	5	4	4	4	4	4	29	5	4	4	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	4	4	4	27
25	4	4	4	5	4	4	4	29	4	4	5	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	4	28	5	4	4	3	4	4	4	28
26	4	4	4	5	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	4	28	4	5	4	4	4	4	4	29	4	4	4	3	4	4	4	27
27	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	3	5	4	5	29	4	4	4	4	4	5	4	29	4	4	4	4	4	4	5	29
28	5	4	3	4	4	4	4	28	4	4	5	5	4	4	4	30	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	4	4	4	2	5	26
29	5	4	4	4	4	5	4	30	5	5	4	3	4	4	4	29	5	4	4	4	4	4	4	29	5	4	4	4	4	4	4	29
30	5	4	2	4	5	4	4	28	5	4	4	4	4	5	5	31	4	5	4	4	4	4	4	29	4	4	4	5	4	4	4	29
31	5	5	4	4	4	4	4	30	5	4	4	4	4	5	4	30	4	5	4	4	4	4	4	29	5	4	4	4	4	4	5	30
32	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	5	4	4	4	4	29	5	4	4	4	4	4	4	29
33	4	4	4	4	4	4	4	28	2	4	4	4	4	5	4	27	4	3	4	4	4	4	4	27	4	3	3	4	4	4	4	26
34	5	4	4	5	4	5	5	32	5	5	4	3	4	5	4	30	4	5	5	4	4	4	5	31	4	4	5	5	4	4	5	31
35	4	4	4	4	4	4	4	28	5	4	4	4	4	5	4	30	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	4	5	5	4	4	29
36	4	4	4	4	4	4	5	29	4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	4	28
37	4	4	4	4	3	4	4	27	4	4	5	4	4	5	4	30	5	4	4	4	4	4	4	29	5	3	3	5	5	4	4	29
38	4	4	4	4	4	3	4	27	3	3	4	3	4	4	4	25	4	4	4	3	4	4	4	27	4	3	4	4	4	4	3	26
39	5	5	4	4	4	5	5	32	4	4	5	5	4	4	5	31	4	5	4	4	4	5	4	30	5	5	4	4	5	4	4	31
40	4	4	4	4	4	4	5	29	4	4	4	4	4	4	5	29	4	4	4	4	4	4	3	27	4	4	4	4	4	4	4	28

Lampiran 4. Frequency Tables X₁

Statistics								
		x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x1.6	x1.7
N	Valid	40	40	40	40	40	40	40
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4,28	4,18	3,75	4,15	3,95	4,18	4,25

x1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	1	2,5	2,5	2,5
4	27	67,5	67,5	70,0
5	12	30,0	30,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

x1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	1	2,5	2,5	2,5
4	31	77,5	77,5	80,0
5	8	20,0	20,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

x1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	2,5	2,5	2,5
3	9	22,5	22,5	25,0
4	29	72,5	72,5	97,5
5	1	2,5	2,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

x1.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
4	34	85,0	85,0	85,0
5	6	15,0	15,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

x1.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	2,5	2,5	2,5
3	3	7,5	7,5	10,0
Valid 4	33	82,5	82,5	92,5
5	3	7,5	7,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

x1.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	3	7,5	7,5	7,5
Valid 4	27	67,5	67,5	75,0
5	10	25,0	25,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

x.17

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
4	30	75,0	75,0	75,0
Valid 5	10	25,0	25,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Lampiran 5. Frequency Tables X₂

Statistics

		x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	x2.6	x2.7
N	Valid	40	40	40	40	40	40	40
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4,10	3,98	4,13	3,70	4,18	4,28	4,20

x2.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	2,5	2,5	2,5
3	6	15,0	15,0	17,5
Valid 4	21	52,5	52,5	70,0
5	12	30,0	30,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

x2.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	9	22,5	22,5	22,5
4	23	57,5	57,5	80,0
5	8	20,0	20,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

x2.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	1	2,5	2,5	2,5
4	33	82,5	82,5	85,0
5	6	15,0	15,0	100,0

x2.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	2,5	2,5	2,5
3	13	32,5	32,5	35,0
4	23	57,5	57,5	92,5
5	3	7,5	7,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

x2.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	33	82,5	82,5	82,5
5	7	17,5	17,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

x2.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	1	2,5	2,5	2,5
4	27	67,5	67,5	70,0
5	12	30,0	30,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

x2.7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	2,5	2,5	2,5
4	29	72,5	72,5	75,0
5	10	25,0	25,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Lampiran 6. Frequency Tables X_3

Statistics

		x3.1	x3.2	x3.3	x3.4	x3.5	x3.6	x3.7
N	Valid	40	40	40	40	40	40	40
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4,25	4,18	4,05	3,88	4,08	4,00	4,08

x3.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
4	30	75,0	75,0	75,0
5	10	25,0	25,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

x3.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	2	5,0	5,0	5,0
4	29	72,5	72,5	77,5
5	9	22,5	22,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

x3.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	2	5,0	5,0	5,0
4	34	85,0	85,0	90,0
5	4	10,0	10,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

x3.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	7	17,5	17,5	17,5
4	31	77,5	77,5	95,0
5	2	5,0	5,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

x3.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	1	2,5	2,5	2,5
4	35	87,5	87,5	90,0
5	4	10,0	10,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

x3.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	5	12,5	12,5	12,5
4	30	75,0	75,0	87,5
5	5	12,5	12,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

x3.7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	2	5,0	5,0	5,0
4	33	82,5	82,5	87,5
5	5	12,5	12,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Lampiran 7. Frequency Tables Y

Statistics

	y.1	y.2	y.3	y.4	y.5	y.6	y.7
N Valid	40	40	40	40	40	40	40
Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean	4,33	4,03	3,85	4,13	4,03	3,98	4,15

y.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	2	5,0	5,0	5,0
Valid 4	23	57,5	57,5	62,5
5	15	37,5	37,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

y.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	6	15,0	15,0	15,0
Valid 4	27	67,5	67,5	82,5
5	7	17,5	17,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

y.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	2,5	2,5	2,5
3	6	15,0	15,0	17,5
Valid 4	31	77,5	77,5	95,0
5	2	5,0	5,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

y.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	2,5	2,5	2,5
3	2	5,0	5,0	7,5
Valid 4	28	70,0	70,0	77,5
5	9	22,5	22,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

y.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	2,5	2,5	2,5
3	3	7,5	7,5	10,0
Valid 4	30	75,0	75,0	85,0
5	6	15,0	15,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

y.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	2,5	2,5	2,5
3	3	7,5	7,5	10,0
Valid 4	32	80,0	80,0	90,0
5	4	10,0	10,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

y.7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	2,5	2,5	2,5
3	1	2,5	2,5	5,0
Valid 4	29	72,5	72,5	77,5
5	9	22,5	22,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Lampiran 8. Correlations Kualitas Sistem

		Correlations							
		x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x1.6	x.17	Kualitas_sistem
x1.1	Pearson Correlation	1	,122	,070	,189	,458**	,376*	,260	,622**
	Sig. (2-tailed)		,453	,668	,242	,003	,017	,105	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
x1.2	Pearson Correlation	,122	1	,397*	-,008	,154	,186	,426**	,497**
	Sig. (2-tailed)	,453		,011	,961	,343	,252	,006	,001
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
x1.3	Pearson Correlation	,070	,397*	1	,326*	,234	,322*	,377*	,660**
	Sig. (2-tailed)	,668	,011		,040	,146	,043	,017	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
x1.4	Pearson Correlation	,189	-,008	,326*	1	,183	,123	,243	,457**
	Sig. (2-tailed)	,242	,961	,040		,258	,451	,132	,003
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
x1.5	Pearson Correlation	,458**	,154	,234	,183	1	,218	,174	,626**
	Sig. (2-tailed)	,003	,343	,146	,258		,177	,283	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
x1.6	Pearson Correlation	,376*	,186	,322*	,123	,218	1	,133	,575**
	Sig. (2-tailed)	,017	,252	,043	,451	,177		,413	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
x.17	Pearson Correlation	,260	,426**	,377*	,243	,174	,133	1	,618**
	Sig. (2-tailed)	,105	,006	,017	,132	,283	,413		,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
Kualitas_sistem	Pearson Correlation	,622**	,497**	,660**	,457**	,626**	,575**	,618**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,003	,000	,000	,000	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 9. Reliability Kualitas Sistem

Reliability Statistics		Item-Total Statistics				
Cronbach's Alpha	N of Items		Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
,685	7					
		x1.1	24,45	2,972	,413	,646
		x1.2	24,55	3,177	,359	,660
		x1.3	24,98	2,794	,473	,627
		x1.4	24,58	3,430	,289	,676
		x1.5	24,78	2,999	,398	,650
		x1.6	24,55	2,921	,386	,655
		x.17	24,48	3,076	,442	,640

Lampiran 10. Correlations Kualitas Informasi

		Correlations							Kualitas_informasi
		x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	x2.6	x2.7	
x2.1	Pearson Correlation	1	,580**	,043	,276	,027	,129	,318*	,653**
	Sig. (2-tailed)		,000	,794	,084	,869	,426	,046	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
x2.2	Pearson Correlation	,580**	1	,204	,402*	,119	,252	,496**	,781**
	Sig. (2-tailed)	,000		,206	,010	,466	,117	,001	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
x2.3	Pearson Correlation	,043	,204	1	,440**	,185	,204	,112	,453**
	Sig. (2-tailed)	,794	,206		,004	,252	,207	,490	,003
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
x2.4	Pearson Correlation	,276	,402*	,440**	1	,216	,180	,519**	,730**
	Sig. (2-tailed)	,084	,010	,004		,181	,267	,001	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
x2.5	Pearson Correlation	,027	,119	,185	,216	1	,273	,189	,390*
	Sig. (2-tailed)	,869	,466	,252	,181		,088	,243	,013
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
x2.6	Pearson Correlation	,129	,252	,204	,180	,273	1	,072	,460**
	Sig. (2-tailed)	,426	,117	,207	,267	,088		,659	,003
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
x2.7	Pearson Correlation	,318*	,496**	,112	,519**	,189	,072	1	,670**
	Sig. (2-tailed)	,046	,001	,490	,001	,243	,659		,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
Kualitas_informasi	Pearson Correlation	,653**	,781**	,453**	,730**	,390*	,460**	,670**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,003	,000	,013	,003	,000	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 11. Reliability Kualitas Informasi

Reliability Statistics		Item-Total Statistics				
Cronbach's Alpha	N of Items		Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
,708	7					
		x2.1	24,45	4,049	,414	,684
		x2.2	24,58	3,789	,630	,611
		x2.3	24,43	5,122	,305	,701
		x2.4	24,85	3,977	,559	,634
		x2.5	24,38	5,266	,243	,711
		x2.6	24,28	4,974	,272	,708
		x2.7	24,35	4,336	,507	,653

Lampiran 12. Correlations Kualitas Pelayanan

		Correlations							Kualitas_pelayanan
		x3.1	x3.2	x3.3	x3.4	x3.5	x3.6	x3.7	
x3.1	Pearson Correlation	1	,146	,225	,284	,376*	,231	,316*	,628**
	Sig. (2-tailed)		,369	,162	,076	,017	,152	,047	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
x3.2	Pearson Correlation	,146	1	,217	,318*	,070	,303	,304	,623**
	Sig. (2-tailed)	,369		,178	,046	,670	,057	,056	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
x3.3	Pearson Correlation	,225	,217	1	,036	,160	,130	,293	,485**
	Sig. (2-tailed)	,162	,178		,828	,324	,423	,067	,002
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
x3.4	Pearson Correlation	,284	,318*	,036	1	,217	,328*	,050	,579**
	Sig. (2-tailed)	,076	,046	,828		,178	,039	,760	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
x3.5	Pearson Correlation	,376*	,070	,160	,217	1	,289	,312*	,559**
	Sig. (2-tailed)	,017	,670	,324	,178		,070	,050	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
x3.6	Pearson Correlation	,231	,303	,130	,328*	,289	1	,000	,601**
	Sig. (2-tailed)	,152	,057	,423	,039	,070		1,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
x3.7	Pearson Correlation	,316*	,304	,293	,050	,312*	,000	1	,539**
	Sig. (2-tailed)	,047	,056	,067	,760	,050	1,000		,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
Kualitas_pelayanan	Pearson Correlation	,628**	,623**	,485**	,579**	,559**	,601**	,539**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,002	,000	,000	,000	,000	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 13. Reliability Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics		Item-Total Statistics				
Cronbach's Alpha	N of Items		Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
,659	7					
		x3.1	24,25	2,346	,439	,602
		x3.2	24,33	2,276	,398	,614
		x3.3	24,45	2,613	,290	,644
		x3.4	24,63	2,394	,362	,625
		x3.5	24,43	2,558	,400	,619
		x3.6	24,50	2,308	,367	,625
		x3.7	24,43	2,507	,339	,631

Lampiran 14. Correlations Kinerja Pegawai Pajak

		Correlations							Kinerja
		y.1	y.2	y.3	y.4	y.5	y.6	y.7	
y.1	Pearson Correlation	1	,052	-,004	,028	,363*	,450**	,236	,511**
	Sig. (2-tailed)		,748	,979	,865	,021	,004	,143	,001
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
y.2	Pearson Correlation	,052	1	,346*	-,082	-,002	,421**	,142	,444**
	Sig. (2-tailed)	,748		,029	,613	,991	,007	,382	,004
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
y.3	Pearson Correlation	-,004	,346*	1	,376*	,262	,077	,489**	,610**
	Sig. (2-tailed)	,979	,029		,017	,102	,637	,001	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
y.4	Pearson Correlation	,028	-,082	,376*	1	,503**	,090	,455**	,586**
	Sig. (2-tailed)	,865	,613	,017		,001	,583	,003	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
y.5	Pearson Correlation	,363*	-,002	,262	,503**	1	,253	,525**	,709**
	Sig. (2-tailed)	,021	,991	,102	,001		,114	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
y.6	Pearson Correlation	,450**	,421**	,077	,090	,253	1	,096	,564**
	Sig. (2-tailed)	,004	,007	,637	,583	,114		,556	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
y.7	Pearson Correlation	,236	,142	,489**	,455**	,525**	,096	1	,717**
	Sig. (2-tailed)	,143	,382	,001	,003	,000	,556		,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
Kinerja	Pearson Correlation	,511**	,444**	,610**	,586**	,709**	,564**	,717**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	,004	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 15. Reliability Kinerja Pegawai Pajak

Reliability Statistics		Item-Total Statistics				
Cronbach's Alpha	N of Items		Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
,690	7					
		y.1	24,15	4,490	,297	,683
		y.2	24,45	4,664	,217	,703
		y.3	24,63	4,292	,435	,647
		y.4	24,35	4,233	,375	,663
		y.5	24,45	3,946	,549	,613
		y.6	24,50	4,410	,380	,661
		y.7	24,33	3,917	,560	,610

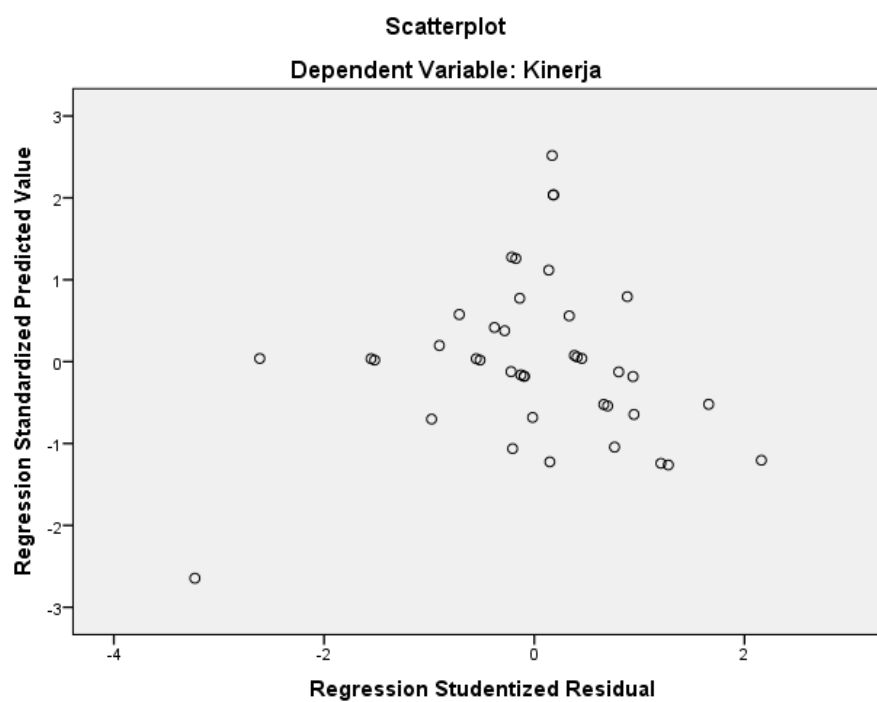
Lampiran 16. One Sample Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		40
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,98121774
	Absolute	,139
Most Extreme Differences	Positive	,076
	Negative	-,139
Kolmogorov-Smirnov Z		,880
Asymp. Sig. (2-tailed)		,420

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Lampiran 17. Scatterplot



Lampiran 18. Model Summary R Square

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,909 ^a	,826	,812	1,021	,826	57,022	3	36	,000

a. Predictors: (Constant), Kualitas_pelayanan, Kualitas_sistem, Kualitas_informasi

b. Dependent Variable: Kinerja

Lampiran 19. ANOVA F-Test

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	178,426	3	59,475	57,022	,000 ^b
Residual	37,549	36	1,043		
Total	215,975	39			

a. Dependent Variable: Kinerja

b. Predictors: (Constant), Kualitas_pelayanan, Kualitas_sistem, Kualitas_informasi

Lampiran 20. Coefficients

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	-4,541	2,740		-1,658	,106		
1 Kualitas_sistem	,344	,138	,280	2,502	,017	,385	2,595
Kualitas_informasi	,387	,115	,397	3,352	,002	,344	2,907
Kualitas_pelayanan	,424	,193	,318	2,191	,035	,229	4,371

a. Dependent Variable: Kinerja

CURRICULUM VITAE

IDENTITAS

Nama : Nofi Sofyan Hadi

Tempat Tanggal Lahir : Probolinggo, 18 Nopember 1993

Agama : Islam

Alamat : Ds. Jrebeng RT/RW 003/002
Kec. Wonomerto Kab. Probolinggo

Email : nofisofyanhadi@gmail.com

No. HP : 085755779172



PENDIDIKAN NORMAL

SD Patalan I Wonomerto Kab. Probolinggo	1999 - 2005
SMP Negeri 8 Probolinggo	2005 - 2008
MAN Kota Probolinggo 2	2008 - 2011
Universitas Brawijaya	2011 - 2015

PENDIDIKAN NON-FORMAL

Institut Pembangunan	2008 - 2011
Ganesha Operation	2010 - 2011
LBB BSC Brawijaya Malang	2011
Brevet A, B & C Cipta Jasatama Malang	2014

PENGALAMAN ORGANISASI

DKS Pramuka SMP Negeri 8 Probolinggo	2006 – 2007
Staff Fotografy Sanggar Seni Mahasiswa	2013
Staff Menpora Badan Eksekutif Mahasiswa FIA UB	2013 – 2014
Koordinator Konsumsi Seminar Pemuda BEM FIA	2013